

**Medición e intervención sobre los factores de riesgo psicosocial presentes
en una empresa de seguridad privada de la ciudad de Bogotá**

Marilyn Stefania Salamanca Quiñones

Fundación Universitaria Los Libertadores

Facultad de psicología

Bogotá, 2017

**Medición e intervención sobre los factores de riesgo psicosocial presentes
en una empresa de seguridad privada de la ciudad de Bogotá**

Autora

Marilyn Stefania Salamanca Quiñones

Trabajo de grado para optar al título de Psicóloga

Director:

Nestor Raúl Porras Velásquez

Fundación Universitaria Los Libertadores

Facultad de psicología

Bogotá, 2017

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos al psicólogo Néstor Raúl Porras Velásquez, director de la investigación, a la Fundación universitaria Los Libertadores y a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron en la elaboración de este proyecto.

Dedicatoria

A mis padres.

Por haberme apoyado en todo momento, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por sus consejos y su amor incondicional los cuales me han motivado en todas las etapas importantes de mi vida. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mis hermanos

A mi hermana Linda por ser un ejemplo de vida y fortaleza, de la cual aprendí que a pesar de los obstáculos siempre hay un motivo para seguir adelante, a mis hermanos Richard y Dayron, quienes me han enseñado que cuando uno se propone algo en la vida si todos los días se levanta a trabajar por ello se verán las recompensas con el tiempo.

A Néstor Porras por brindarme su tiempo y conocimiento, porque creyó en mí y me enseñó que es importante mantener viva nuestra esencia y el amor por lo que hacemos para hacer que las cosas se transformen de manera positiva.

A John Villalobos, por ser un maestro fundamental en Servisión de Colombia para mi formación como psicóloga, quien me apoyo y creyó en mis capacidades para sacar adelante la responsabilidad que se me había asignado.

A Don Miguelito, un hombre maravilloso quien me abrió las puertas para trabajar en su empresa Servisión de Colombia, un ser con un alma maravillosa que más allá de sus riquezas materiales me enseñó a valorar la vida a partir de la sencillez y la calidad humana.

Y finalmente a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

¡Gracias a ustedes!

TABLA DE CONTENIDO

	Página.
Resumen.....	7
Abstract.....	7
 Introducción.....	 8
 CAPITULO I	
Planeamiento del problema	
Antecedentes del problema.....	10
Justificación.	14
Objetivos.....	16
 CAPITULO II	
Marco Teórico.....	17
Psicología del trabajo	
Psicología de la salud ocupacional	
Factores de riesgo psicosociales	
Marco institucional	
Historia de la organización	

CAPITULO III

Metodología.....	68
Tipo de investigación.....	68
Muestra.....	69
Instrumentos.....	70
Procedimiento.....	71

CAPTITULO IV

Resultados.....	73
Análisis e interpretación.....	76
Discusión.....	79

CAPITULO V

Conclusiones y recomendaciones.....	80
-------------------------------------	----

Referencias.....**Anexos.....**

Medición e intervención sobre los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa de seguridad privada de la ciudad de Bogotá

Resumen

El objetivo general de esta investigación consistió en medir los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales percibidos por los empleados del área operativa de la empresa de seguridad Servisión de Colombia y proponer un plan de intervención para mejorar las condiciones de salud laboral del personal. La metodología empleada fue de tipo descriptiva con una muestra no probabilista de 541 guardas de seguridad, colaboradores de la organización. Los resultados muestran que los factores de riesgo intralaboral con más altos están asociados a la dimensión control sobre el trabajo y demandas del trabajo. La conclusión principal señala que los factores que más afectan el bienestar de los colaboradores son los intralaborales, los cuales tuvieron un puntaje alto en el factor de riesgo a comparación de los factores extralaborales, los cuales se encuentran en un nivel medio.

Palabras clave: Psicología del trabajo, factores de riesgo psicosociales, medición e intervención.

Abstract

The general objective of this research was to measure the psychosocial occupational and extra-occupational psychosocial risk factors perceived by the employees of the operative area of the security company Servision de Colombia and to propose an intervention plan to improve the health conditions of the staff. The methodology used was descriptive with a non-probabilistic sample of 541 security guards, collaborators of the organization. The results show that the highest intralaboral risk factors are associated with the control dimension over work and job demands. The main conclusion points out that the factors that most affect the welfare of the collaborators are the intralaboral ones, which had a high score in the risk factor compared to the factors outside the labor force, which are in an average level.

Key words: Psychology of work, psychosocial risk factors, measurement and intervention

Introducción

No cabe duda, que la psicología organizacional es un campo amplio que abarca desde la vida laboral de las personas distintas temáticas relacionadas con el bienestar psico-social en sus diferentes dimensiones, de esta manera, el presente proyecto parte del campo de la psicología organizacional con el fin de generar un estudio minucioso sobre los riesgos laborales que se presentan en Servisión de Colombia, una empresa dedicada a la prestación de servicios de seguridad a nivel nacional.

De esta manera, el proyecto busca esclarecer los niveles de estrés que se encuentran inmersos en el ámbito de la seguridad, teniendo en cuenta las funciones que se desempeñan, las diferentes situaciones a las que se enfrentan a diario según los contextos de trabajo y los factores intra y extra laborales que se presentan.

En este orden de ideas, en el campo de la psicología organizacional uno de los objetivos es:

“Desarrollar mecanismos que creen condiciones que permitan a las personas generar autonomía, autocontrol, creatividad y poder de decisión en la búsqueda de resultados derivados del esfuerzo individual y colectivo; y así

crear el clima propicio para asumir el compromiso moral de ejecutar el trabajo bien, en un contexto de crecimiento y desarrollo personal con calidad”
(Forero & Perilla, 2004, p. 10)

En este sentido, las empresas de seguridad tienen el compromiso de generar contextos que les permitan a los colaboradores desarrollar sus objetivos personales con motivación, teniendo en cuenta sus necesidades personales y colectivas.

Desde este punto de vista, es indispensable construir estrategias de prevención para el trabajo que mejoren el estilo de vida de las personas, implementando herramientas de ayuda personal según los niveles de estrés que se identifiquen y bajo que parámetros se puede desarrollar.

Por esta razón, el ejercicio de un adecuado manejo del talento humano es muy importante por la cantidad de tiempo que invierten hoy día las personas en su trabajo, por eso identificar las posibles falencias al interior de la empresa a nivel administrativo y operativo garantiza un adecuado desarrollo humano de sus colaboradores.

Con el fin de que el lector pueda tener un punto de referencia sobre las temáticas que se abordaran en el escrito, en primer lugar, buscando contextualizar los aspectos más relevantes de la empresa donde se llevara a cabo la investigación, los sustentos teóricos que apoyan los planteamientos que se presentan aquí, ampliando la mirada del lector hacia nuevas perspectivas de las investigaciones desde la psicología en el ámbito de la seguridad privada.

A continuación se lleva a cabo una descripción más detallada sobre las diferentes etapas del proceso de investigación, el capítulo 2 el cual contiene el marco teórico que como su misma palabra lo dice se enfatiza en ubicar el proyecto bajo referentes psicológicos e históricos sobre el tema, así mismo, incluye aspectos de la empresa Servisión de Colombia como su visión, misión, valores, historia y principios. Luego se encuentra el capítulo 3 en el cual se describen la metodología, tipo de investigación, la muestra, descripción de los instrumentos y el procedimiento. Así mismo, el capítulo 4 se compone de los resultados, análisis y discusión de los mismos y por ultimo las conclusiones y recomendaciones que se contemplan según lo hallado en el estudio.

Finalmente, esta evaluación de riesgo psicosocial en la empresa brinda la posibilidad de conocer la situación actual mental, física y social de cada colaborador y realizar un análisis detallado sobre los contextos en los que se maneja mayor nivel estrés comparado con otros lugares de trabajo, con esta evaluación se realizara un análisis sobre las dimensiones psicosociales más afectadas, las cuales requieren una intervención enfocada en estas áreas, a partir de los resultados se planteó un plan de intervención para llevar a cabo con los colaboradores.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del problema

Las condiciones actuales del mundo del trabajo que enfrentan diariamente los empleados-trabajadores de los diferentes sectores productivos de la económica mundial, nacional y local, afectan significativamente la calidad de vida laboral, la salud mental de los empleados y por su puesto la productividad tanto personal como organizacional. Esta situación ha sido reconocida ampliamente por parte de los diferentes actores sociales y se han propuesto diferentes estrategias para enfrentarla, controlarla y reducirla, mitigando sus efectos negativos.

En general, las organizaciones de comienzos del siglo XXI, buscan con la implementación de programas de salud ocupacional reducir al máximo los riesgos a que están expuestos sus trabajadores en las actividades que realizan cotidianamente. La prevención a nivel primario, secundario y terciario ha sido la estrategia privilegiada de intervención psicosociolaboral, no solo por razones de tipo económico sino por razones prácticas que se ajustan a la legislación laboral de los países miembros de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En Colombia, el Ministerio de la Protección Social, mediante la resolución 2646 del año 2008, estableció los lineamientos generales sobre los objetivos y la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, que deben implementar y adecuar todas las empresas del país formal y legalmente establecidas. En pocas palabras, los factores de riesgo psicosocial deben ser evaluados de forma periódica, usando instrumentos validados, y manteniendo actualizada las estadísticas sobre condiciones de salud en los trabajadores, ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, entre otros aspectos.

De esta manera, en el decreto 1443 de 2014 del ministerio de trabajo, por el cual se dictan las disposiciones del Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), el cual con el ciclo PHVA se usa como procedimiento lógico para el mejoramiento continuo de la empresa, parte de planificar para encontrar los aspectos de la empresa que se están haciendo incorrectamente, el hacer que se refiere a la implementación, una etapa de verificación para revisar si las acciones están dando buenos resultados y por último, el actuar para garantizar mayores beneficios en la seguridad y la salud de los trabajadores. Así mismo, la vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo, la cual es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los programas de SG-SST (Ministerio de trabajo, 2014).

En la empresa de seguridad, Servisión de Colombia según las estadísticas de ausentismo y enfermedades laborales por parte del área de Salud Ocupacional el estrés laboral es causa de múltiples consecuencias en el desempeño de los colaboradores, los problemas en el hogar, enfermedades relacionadas con dolores

abdominales continuos, problemas de úlceras y migrañas prologadas, son unas de los factores que interrumpen el bienestar general de las personas, siendo las manifestaciones corporales una señal de inestabilidad emocional y poca habilidad para manejar los conflictos de la vida diaria.

Servisión de Colombia, como empresa privada de seguridad, y con miras a posesionarse mejor en el mercado colombiano de servicios, necesita saber con precisión los factores, las dimensiones y los niveles de riesgo psicosocial intra y extralaborales del área operativa de la empresa (guardas de seguridad), con la finalidad de plantear estrategias que mejoren la calidad de vida de estas personas, y por supuesto los servicios ofrecidos a las diferentes compañías que actualmente hacen parte de sus clientes.

En este contexto, y con esta preocupación en mente, surgió la pregunta que guía la presente investigación:

1.2 Formulación de la Pregunta problema

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales que más afectan negativamente la salud laboral de los operarios (guardas de seguridad) de la empresa de seguridad Servisión de Colombia?

1.3 Justificación

El presente proyecto se lleva a cabo con el fin de aportar a la empresa Servisión de Colombia una mirada amplia sobre los factores de riesgo psicosocial en el área

operativa más relevantes para generar estrategias de intervención efectivas en las vidas de sus trabajadores.

Esto surge por el escaso estudio que se tiene en la empresa sobre este tema, encontrando en el área de talento humano una necesidad explícita sobre el bienestar psicosocial de los colaboradores de la empresa, así mismo, para el cumplimiento de la normatividad en Colombia en la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) del decreto 1443 de 2014, donde se establece en el artículo 12 la documentación para mantener al día el SG-SST y el párrafo 2 donde se refiere la importancia de priorizar la identificación, evaluación y medidas de intervención para mejorar los niveles de riesgo de la empresa, que en este caso está relacionado como riesgos psicosociales (Ministerio de trabajo, 2014).

Por esta razón, se plantea la evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio de protección social como base del alcance del proyecto, es de vital importancia tener en cuenta que en el Artículo 29 del Proyecto de Ley 064 de 2003, por el cual se pretende modificar la reglamentación del ejercicio de la profesión de psicólogo, El Congreso de la República establece como obligatorio para las empresas, organizaciones, instituciones educativas o de salud que tengan un número de trabajadores igual o superior a 30, contratar el servicio de psicólogos profesionales con el objeto de propiciar e implementar políticas de desarrollo humano, bienestar integral y calidad de vida de los mismos trabajadores (Forero & Perilla, 2004).

Este proyecto permite conceptualizar las teorías y metodologías sobre el riesgo psicosocial en el contexto organizacional en el que la vida cotidiana exige la mayor parte de tiempo en el trabajo, siendo este campo en especial un lugar para intervenir sobre las problemáticas personales que pueden afectar las actividades de una persona.

Esta investigación, es importante para el ámbito de la psicología de la salud ocupacional en dos sentidos: el primero para el estudiante de psicología que se encuentre interesado en la relación hombre-trabajo-empresa con sus consecuencias en la salud cuando se identifican factores de riesgo psicosociales que afectan el bienestar de los colaboradores y para la psicología brindando una visión amplia sobre las áreas que se pueden investigar en los diferentes trabajos como pilares fundamentales en la vida de las personas, convirtiéndose el trabajo en un espacio fundamental en el que el hombre invierte la mayor parte de su vida y que indudablemente se relaciona desde el aspecto biopsicosocial.

Objetivos

General

Medir los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales percibidos por los empleados del área operativa de la empresa de seguridad Servisión de Colombia y proponer un plan de intervención para mejorar las condiciones de salud laboral del personal.

Específicos

1. Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales percibidos en el área operativa de Servisión de Colombia.
2. Analizar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales percibidos en el área operativa de Servisión de Colombia.
3. Proponer a modo de recomendación un plan de mejora de acuerdo a los factores de riesgo intralaborales y extralaborales identificados previamente.

CAPITULO II**MARCO TEORICO**

Desde mediados del siglo XX la psicología del trabajo ha abordado los asuntos relacionados con la salud y el bienestar de los trabajadores, que tradicionalmente se han conocido como la calidad de vida laboral y salud ocupacional. Para incursionar en este campo de estudio, inicialmente se presenta una panorámica general de la historia de la psicología del trabajo y luego se aborda los conceptos básicos de la salud ocupacional desde la perspectiva psicosocial.

Psicología del trabajo y salud ocupacional

Comenzando, es importante dilucidar los antecedentes históricos en Colombia sobre la salud ocupacional desde 1910 cuando Rafael Uribe plantea un debate sobre el porqué le daban pensiones a los soldados heridos en batalla y no a los trabajadores que también se lesionaban en las actividades diarias laborando, de esta manera, en 1935 se implanta una legislación laboral que se centra en la indemnización de los trabajadores pero no en su prevención, por este aspecto, se funda el Consejo Colombiano de seguridad industrial en 1954, a partir de este momento en Colombia se empieza en el año de 1979 a expedir los reglamentos para la seguridad y el desarrollo de programas de salud ocupacional. En este orden de ideas, en el decreto 586 de 1983 crea el comité de salud ocupacional con el fin de coordinar las acciones de las entidades del gobierno (Cavanzo, 2003)

En principio, se puede afirmar, que la psicología del trabajo busca comprender el impacto psicosocial de la actividad laboral en la estructura psíquica de los trabajadores (Porrás Velásquez, 2016). Por esta razón, se puede decir que, los estudios psicosociales del trabajo se han convertido en un pilar del bienestar laboral de las personas. Sus aportes ha brindado una mirada más amplia al área empresarial desde diferentes enfoques permitiendo el estudio de nuevos aspectos de la persona en sus ambientes de trabajo y sobretodo los efectos tanto positivos como negativos de las condiciones de trabajo en la salud mental de sus integrantes (Porrás Velásquez, 2013).

De otra parte, y desde una perspectiva mucho más amplia, recientemente se ha planteado que la psicología organizacional tiene como objetivo principal, “el estudio del comportamiento de las personas en una organización y cómo está

afecta el rendimiento de la organización” (Forero & Perilla, 2004, p 3). En este sentido, los estudios psicológicos en el campo de las organizaciones buscan establecer relaciones causa-efecto, entre los factores individuales, psicosociales y organizaciones con la productividad y la calidad de vida, en términos de bienestar laboral. Es decir, una acción lleva a otra y le da connotaciones diferentes en un mismo contexto, por esto, es importante conocer los comportamientos que se manifiestan en las horas laborales y el bienestar de las personas que trabajan en la organización.

El desarrollo personal en las empresas se ha convertido en la base fundamental para que los objetivos se cumplan, el seguimiento de la vida de los trabajadores y el equilibrio en el aspecto psicológico, emocional y social es la función de la psicología del trabajo para mejorar el desempeño en las labores de sus colaboradores en la empresa.

Sin embargo, es importante recordar un acontecimiento como la Revolución Industrial si se quiere hablar del trabajo, ya que fue una época muy importante, la cual se dio durante el Siglo XVIII y el siglo XIX, el surgimiento de las máquinas como lo menciona el economista de la época Simonde de Sismondi “*La producción aumenta, mientras el bienestar disminuye*” (Chávez, 2004, p. 98). Esta época le abrió a la psicología nuevos horizontes sobre su papel en la sociedad y el mejoramiento continuo de la misma.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) define el trabajo como: “*el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o*

servicios en una economía o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos” (OIT, 2010). Es importante resaltar la palabra *“satisfacen”* donde todo se ven remunerados de diferentes maneras, donde retomamos a Elton Mayo, quien creo la teoría de las relaciones humanas donde resaltaba el papel de la humanización en el trabajo, es aquí donde se empieza a pensar en un ambiente psicológicamente más sano para los colaboradores (Correa, 2013)

Schaper (Mencionado por Correa, 2013) define la psicología organizacional y del trabajo como: una ciencia de la conducta y otras variables humanas que utiliza teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje, para describir, explicar y predecir la conducta humana en el trabajo y las organizaciones.

Marco normativo para la salud ocupacional

Psicología de la Salud Ocupacional

En términos generales, la psicología de la salud ocupacional ha sido definida por Salanova (2009), como una disciplina que se ocupa de la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, y de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar no solo físico sino psicológico y social de los trabajadores. En este sentido, el estudio de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos laborales es el eje central sobre el que deber girar toda intervención psicológica en las organizaciones.

De manera mas particular, y para comprender mejor la importancia de este tema en las organizaciones, se aborda el tema de la Seguridad y salud en el trabajo con

el fin de brindar al lector una mirada amplia en el tema del bienestar de los colaboradores de la empresa, de esta manera, se considera como “la disciplina que aborda el estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo y de la calidad de vida laboral” (Gil-Monte, 2012, p. 240). Con este, el objetivo es brindar a las personas un equilibrio guiado hacia la satisfacción personal en relación a la satisfacción laboral, lo cual tiene trascendencia en la medida que los ambientes en que se desempeñan los trabajadores influyen en su estabilidad personal.

Entonces, se aborda el tema del estrés relacionado con el trabajo cuando este se puede transformar en una enfermedad, siendo las exigencias laborales muy elevadas y muy reducida la influencia que tiene el colaborador en su trabajo, como lo refiere la *Comisión Europea con la guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*: “cuando se controla la situación el estrés se convierte en la sal de la vida, en un desafío y cuando existe una falta de control se convierte en una crisis para la salud, en el beso de la muerte” (Comisión Europea, 1999).

En este orden de ideas, se busca promover el bienestar teniendo en cuenta el valor de las personas, sus conocimientos, habilidades y destrezas como un camino para que ellos puedan alcanzar un alto rendimiento y que perciban una adecuada satisfacción laboral (Gil-Monte, 2012). Aquí es donde el factor humano predomina para lograr las metas empresariales, motivar a los colaboradores contemplando su valor personal y demostrarle que sus actividades son de vital importancia, es incluirlo en un patrimonio de la organización, es decir, la mayor inversión que puede hacer la organización es a sus empleados así obtendrán todos más beneficios.

Con lo anterior, se busca construir entornos laborales saludables en los que se requieren empresas exitosas para lo cual es importante contar con colaboradores mental y físicamente saludables a través de la promoción y protección de la salud, el Instituto Nacional Americano para la Salud y Seguridad Ocupacionales (NIOSH) plantea la vida en el trabajo en que existan: *“espacios de trabajo libres de peligros previamente reconocidos, con políticas sustentables, programas y prácticas de promoción de la salud; y empleados con un franco acceso a programas y servicios efectivos que protejan su salud, seguridad y bienestar”* , así mismo, como lo menciona la OMS *“La salud de la empresa y la del empleado están estrechamente vinculadas”* (OMS, 2010, pág. 14).

Así mismo, la salud ocupacional pretende promover una cultura de autocuidado, la prevención de riesgos profesionales, con el fin de proteger la integridad de las personas (Ministerio de protección social, 2008). Es importante recordar que los elementos psicológicos de la cultura organizacional inciden fuertemente, no solo en el mantenimiento sino en los cambios del comportamiento y en las políticas tanto de selección como de prevención de riesgos, enfermedades profesionales y accidentes laborales (Porrás Velásquez, 2009).

Finalmente, para promover la salud y el bienestar de los colaboradores es importante revisar los focos de intervención para escoger lo que funciona y lo que no funciona, de esta manera, a través de la evaluación se busca generar estrategias de intervención efectivas para las problemáticas identificadas, teniendo en cuenta que las intervenciones buscan modificar la conducta humana en las cuales incluyen varios factores como por ejemplo: la motivación tanto de los

empleados como de los empleadores, el factor de participación y toma de decisiones y la importancia del proceso como parte de la solución, son la clave de una intervención exitosa (OMS, 2010).

Factores de riesgo psicosocial

En principio, se entienden los factores de riesgo psicosociales como: Las condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, tipo de puesto, entre otras, que afectan el desarrollo del trabajo y la salud de las personas en la organización (Gil-Monte, 2012).

Los factores de riesgo psicosocial permite evaluar adecuadamente el estado actual de la salud laboral de los colaboradores, por esta razón, el Ministerio de protección social expidió la resolución 2646 de 2008, en la que se definen responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la causa de las mismas, deben ser evaluados subjetiva y objetivamente.

Los factores de Riesgo Psicosocial son en parte un requisito en las empresas para asegurar la salud laboral de las personas, estos son una guía importante que permite identificar las problemáticas que afectan el bienestar general de los empleados, por esta razón, la OIT (Organización internacional del Trabajo) propone que los riesgos psicosociales consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la

organización, así mismo, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, los cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

En este orden de ideas, el trabajo puede beneficiar o perjudicar el equilibrio personal dependiendo de las experiencias, su situación actual y los problemas que tenga a diario en los diferentes campos de vida, es decir, que se hace indispensable que las empresas reconozcan el factor humano como una meta real con el fin de garantizar el mejor bienestar a sus colaboradores, siendo este el pilar para que el resto de la organización funcione como lo menciona Stavroula (citado por Strauss & Viloria) a la *“reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación”*(Gutiérrez Strauss & Viloria Doria, 2014, p. 6).

De igual forma, los factores son numerosos y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: *“falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol, entre otros”* (Moreno Jimenez, 2011). Con esto se puede percibir como las condiciones laborales pueden cambiar la percepción que tienen las personas sobre su trabajo, ya que en algunos casos si las exigencias son muy altas y la motivación es menor puede traer consecuencias estresantes.

Por lo anterior es importante, tener en cuenta el trabajo como una fuente de satisfacción no como un promotor de negativo en el desarrollo de las personas, por eso se habla de un riesgo cuando *“bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, se genera estrés y se afecta negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico”* (Charria, Sarsosa & Arenas, 2011, p. 381).

En cuanto a la evaluación de los riesgos psicosociales, en la Resolución 2646 del 2008 del Ministerio de la Protección Social, en la cual plantea que los factores de riesgo psicosocial deben *“ser evaluados objetiva y subjetivamente, usando instrumentos validados, y teniendo en cuenta información periódica y actualizada sobre condiciones de salud en los trabajadores, ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, estadísticas de morbilidad y mortalidad, ausentismo, rotación y rendimiento”* (Charria, Sarsosa & Arenas, 2011, p. 382).

En la resolución 2646 de 2008 se definen los Factores de Riesgos Psicosociales como

“Los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”
(Ministerio de Protección Social, Resolución 2646 de 2008).

En pocas palabras, las condiciones de trabajo, son siempre creaciones artificiales para producir y tanto los factores de riesgo laboral internos o externos a la

organización son en consecuencia siempre susceptibles de intervención psicosocial y cambio para el beneficio no solo de la empresa sino de todas las personas que hacen parte de ella.

Para tener en cuenta, es importante resaltar algunos autores en los que se basa la batería de riesgo psicosocial para su elaboración que son: Robert Karasek (1979) con el modelo demanda-control, Siegrist (1996) y el modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa y French Roger & Col (1974) con el modelo ajuste-persona-entorno (Ministerio de Protección Social, Resolución 2646 de 2008).

Inicialmente, se puede retomar el modelo demanda-control que propuso Robert Karasek, el cual menciona que el estrés nace de las demandas psicológicas del trabajo en el sentido de cuanto se trabaja y el control que se tiene del mismo desde las tareas y las propias capacidades, así mismo, postula que las tensiones negativas se producen cuando las exigencias en el trabajo son muy altas y el colaborador posee escaso control en la toma de decisiones. No obstante, también se habla con este modelo de la dimensión apoyo social que hace referencia a los niveles de interacción en el trabajo, tanto con los compañeros como con los jefes (Luceño, Martín, Rubio & Díaz, 2004).

Por otro lado en el modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa que postula Siegrist, se enfatiza en el desequilibrio entre costo-ganancia, asumiendo el costo como el esfuerzo que el colaborador realiza y la ganancia como la recompensa que recibe de ello, este caracteriza dos tipos de esfuerzo extrínseco e intrínseco que se relaciona con la motivación del trabajador teniendo en cuenta las

recompensas que vienen de tres aspectos: monetaria, apoyo social y seguridad (Luceño, Martin, Rubio & Díaz, 2004).

Por último, la batería de riesgos psicosociales hace referencia al modelo de ajuste-persona-entorno de French Roger y Col, en donde se revisa la interacción entre las características personales y el trabajo, los cuales aportan en el bienestar del trabajador. Seguidamente, se plantea que el ajuste de la persona al entorno se concibe a partir de las necesidades del colaborador en sus capacidades y habilidades y lo que le ofrece el entorno para potencializar esas características personales (Luceño, Martin, Rubio & Díaz, 2004).

En conclusión, estos tres autores brindan una introducción primordial sobre el origen de los factores de riesgo psicosocial, aportando con sus investigaciones argumentos claros sobre la importancia de equilibrar estos factores de riesgo psicosocial para el mejoramiento continuo de la organización y transformarla a partir de la evaluación, identificación e intervención de los mismos en entornos saludables por el beneficio de todos los entes que integran la empresa.

Marco normativo de Colombia para la Salud Ocupacional

En el Plan Nacional de Salud Ocupacional del Ministerio de la Protección Social y el Fondo de Riesgos Profesionales del años 2012, estructuran el marco normativo para Colombia en lo concerniente a la Salud Ocupacional, el fin de este plan es garantizar la seguridad y salud en el trabajo, fomentando una cultura de autocuidado y prevención de riesgos laborales y profesionales, de esta manera, el Sistema de protección social debe crear condiciones para que los colaboradores

puedan asumir las formas de trabajo y los riesgos que con ellas traen. Así, se centra en siete aspectos principales con el fin de sostener el sistema de riesgos que son: la promoción y prevención, la cobertura del mismo, las prestaciones asistenciales económicas, el sistema obligatorio de la garantía de calidad, el sistema de información y por último la inspección, vigilancia y control.

Así mismo, en el Decreto 614 de 1984 el Artículo primero: el presente decreto organiza las bases de la organización y administración gubernamental y privada de la Salud Ocupacional en el País, para la posterior constitución de un Plan Nacional Unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo (Ministerio de salud y protección social, 2008-2012)

Marco Institucional

A continuación el lector podrá conocer acerca de la empresa desde su política de trabajo, misión, visión, entre otros.

Servisión de Colombia tiene como propósito desarrollar una labor profesional, cálida, amable y responsable, es una sociedad de carácter familiar legalmente constituida. Fundada el 01 de agosto de 1985, con licencia de funcionamiento a nivel nacional en sus modalidades de fija y móvil con y sin armas, escoltas a personas y mercancías, medio tecnológicos y guías caninos.

Se encuentra certificada con las normas ISO 9001: Sistema de gestión de calidad, ISO 14001: Sistema de gestión ambiental, OSHAS 18001: Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, BASC: Sistema de gestión en seguridad y control y RUC: Registro Único de Contratistas.

Su misión como empresa es proporcionar un servicio de vigilancia y seguridad privada, promoviendo el desarrollo humano integral de sus colaboradores, bajo los principios de ética, respeto y mejoramiento continuo utilizando la tecnología apropiada.

Así mismo, se proyecta en un futuro como una de las empresas de seguridad y vigilancia privada más reconocida en el país, bajo normas de gestión certificadas.

Entre sus valores más relevantes esta la tolerancia, solidaridad, disciplina, vocación de servicio, compromiso y lealtad con principios de transparencia, honestidad, profesionalismo y responsabilidad.

CAPITULO III

METODOLOGIA

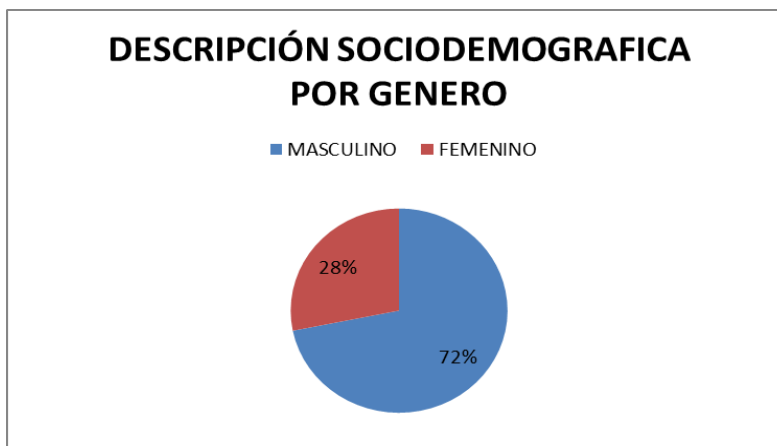
Tipo de investigación

Se plantea desde el análisis descriptivo ya que se busca encontrar a través del análisis de los factores de riesgo psicosocial en la empresa, las causas del bajo rendimiento laboral, el ausentismo, desmotivación, es decir, va más allá de la descripción de conceptos o de relacionarlos, se enfoca en explicar el nivel de riesgo psicosocial en el área operativa para plantear estrategias que mejoren la calidad de vida de los mismos.

Muestra

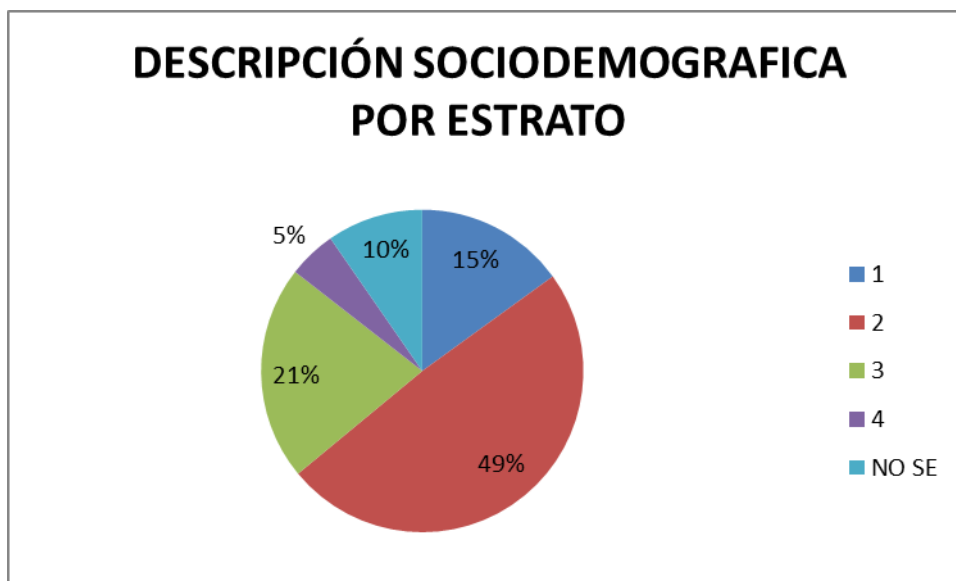
Descripción de la muestra

La población seleccionada se caracteriza por tener predominancia del género masculino de un 72% (388) y de género femenino un 28% (152) Ver grafica 1.



Grafica 1 Descripción sociodemografica por genero

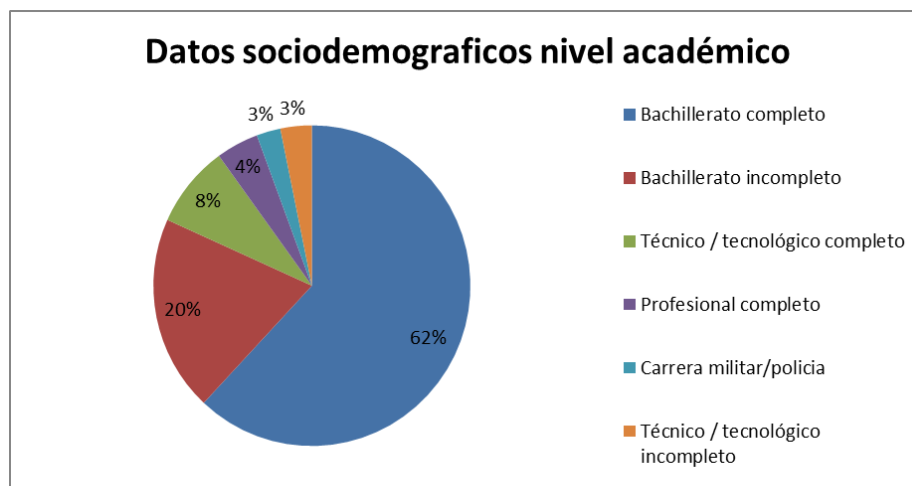
Adicionalmente están entre los estratos 1 a 4 donde el 49%(264) de la población es estrato 2, el 21%(116) de la población es estrato 3, el 15% (81) es estrato 1, un 10%(52) NO SABE a qué estrato pertenece y el 5%(26) de la población es de estrato 4 (ver grafica 2).



Grafica 2 Descripción sociodemográfica por estrato social

La población se encuentra en edades entre los 20 años hasta los 70 años, en cuanto al nivel académico se clasifica en seis categorías: Bachillerato completo,

bachillerato incompleto, técnico/tecnológico completo, técnico/tecnológico incompleto, profesional completo y carrera militar/policía (ver grafica 3).



Grafica 3 Descripción sociodemográfica nivel académico

Finalmente, los años de antigüedad en la empresa de la población a la cual se le aplicaron los instrumentos esta entre 1 año a 9 años de permanecer en la empresa.

Selección de la muestra

La muestra es no probabilística con participación voluntaria (consentimiento informado, ver anexo 11) del personal de guardas de seguridad de Servisión de Colombia de los diferentes puestos que tiene la empresa (comprendiendo que la palabra “puestos” se refiere a los lugares de trabajo donde la empresa presta los servicios de seguridad privada) ya que por tiempo y recursos del estudio se escogió la población más cercana y accesible para el análisis.

La muestra total fue de 541 guardas de seguridad, a los cuales se les aplico los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral forma B para operarios u auxiliares.

Instrumentos

Los instrumentos que se emplearon en el presente estudio, son dos: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B) y Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, los cuales nos ayudan a identificar las dimensiones y los niveles de riesgo de los puestos de trabajo de la empresa. La batería brinda la opción de poder usarlos individualmente o en colectivamente, en este caso solo se tomaron estos instrumentos para aplicarlos de manera individual y proceder a realizar su respectivo análisis.

La batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral del Ministerio de Protección social de julio de 2016, se compone de 8 instrumentos, Los instrumentos son: Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo, Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos, 2004)

Esta batería mide los aspectos psicosociales intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador.

Instrumento I: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma B)

Los factores ***intralaborales*** son entendidos como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, este instrumento recopila información subjetiva del trabajador que lo responde, su objetivo es identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo, así mismo, se compone de dos formas (A o B), la forma A es usada para cargos de jefatura, profesionales o técnicos, se compone de 123 ítems y tiene una duración de 28 minutos y la forma B para cargos auxiliares u operarios, se compone de 97 ítems y dura en promedio 33 minutos. En este caso se usó la forma B porque estamos hablando de guardas de seguridad los cuales se ubican en el cargo operativo de la empresa.

Es importante aclarar que en este instrumento se tiene en cuenta el nivel del cargo según la clasificación, en esta oportunidad trabajamos con los niveles operativos de la empresa que comprende cargos en los que no son necesarios conocimientos especiales y el colaborador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo: personal de servicios generales o guardas de seguridad.

Dominios y dimensiones

Este instrumento se basa en dominios y dimensiones, en primer lugar, una dimensión se entiende como las condiciones psicosociales que constituye un factor y está compuesta de 19 dimensiones de factores intralaborales y en segundo lugar, el dominio se conoce como el conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. Este instrumento se platea a partir de cuatro dominios que son: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa.

El primer dominio, **demandas de trabajo** se relaciona con las exigencias que el trabajo tiene para la persona puede ser de diversas formas, ya sea cognitivo, físicas, de responsabilidad o jornadas de trabajo, este se subdivide en 8 dimensiones que son: Demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia del rol, influencia del ambiente extralaboral sobre el intralaboral.

El dominio de **control sobre el trabajo**, tiene que ver con la capacidad que tiene el trabajador de decidir sobre su trabajo e influir en el mismo, es decir, de tomar decisiones y participar en el cambio, para esto, es importante que se tenga claro el rol y las funciones de cada persona con la posibilidad de dar su opinión y evaluar que tanto puede ser tomada en cuenta. Esta se compone de 5 dimensiones que son: Control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad del rol y capacitación.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se comprende en la relación entre los jefes y los trabajadores, es decir, de la relación jerárquica en el trabajo en la que se mantiene el respeto y la dignidad del otro, así mismo, las relaciones en el trabajo se retoman desde el punto de vista del ambiente sano que se percibe en la organización y el trabajo en equipo entre compañeros y superiores. Este dominio se subdivide en 4 dimensiones las cuales son: características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores (subordinados), esta última dimensión aplica más a jefes que a colaboradores.

Por último la **recompensa**, tiene que ver con el reconocimiento que siente el colaborador de la empresa hacia él y se compone de dos dimensiones: reconocimiento y compensación y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Instrumento II: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

El presente instrumento Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral tiene como objetivo identificar los niveles de riesgo extralaborales, recopila información subjetiva del trabajador, se compone de 31 ítems y tiene una duración promedio de 7 minutos. Contempla siete dimensiones que aplican a cualquier cargo ya sea de jefatura u operario, las cuales son: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno,

influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

En este sentido, las **condiciones extralaborales** Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. A continuación se describen brevemente las dimensiones que componen este cuestionario.

En primer lugar, la **dimensión tiempo fuera del trabajo** se relaciona con las actividades que el trabajador realiza a parte de su trabajo, como estar con su familia u amigos, descansar, invertir tiempo en recreación y responsabilidades personales, se considera un riesgo cuando el tiempo que invierte a otras áreas de su vida a parte del trabajo es insuficiente,

Así mismo, la dimensión **relaciones familiares** tiene que ver con la calidad de las relaciones en el núcleo familiar y el apoyo que este recibe de los mismos, se considera un riesgo cuando se percibe conflictiva.

Otra dimensión, es **comunicación y relaciones interpersonales** es la manera en que la persona lleva las relaciones con sus amigos o allegados, si esta es conflictiva o con una comunicación deficiente se considera un riesgo.

Situación económica del grupo familiar, se refiere a la disposición económica que tiene el grupo familiar para suplir sus gastos y necesidades básicas, se considera un riesgo cuando los ingresos son insuficientes para mantener la económica y cuando hay deudas difíciles de solventar.

Características de la vivienda y de su entorno, se relaciona con el ambiente físico fuera del trabajo de la persona, incluye la infraestructura y condiciones del hogar, las zonas aledañas y su seguridad y por ultimo las vías de acceso para transportarse al trabajo.

La influencia del entorno extralaboral en el trabajo, se relaciona con las exigencias del rol del trabajador en su ambiente familiar y las dificultades que tenga con sus familiares o allegados que puedan afectar su estado de ánimo y las relaciones con otros en el trabajo.

Por último, la dimensión **desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda** comprende la facilidad para trasportarse, la comodidad y duración de los recorridos, se considera un riesgo cuando alguno de estos parámetros presenta un grado de dificultad.

Los Items tienen una escala de respuestas tipo Likert en la que se selecciona una opción, la escala indagada las respuestas subjetivas de los colaboradores, la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

La escala de respuestas indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde siempre hasta nunca; el trabajador debe escoger solo una de ellas.

Procedimiento

Inicialmente, se programaron los puestos de trabajo seleccionados durante un mes en diferentes días y horarios para capacitarlos sobre el tema de factores de riesgo psicosocial y posteriormente se les invito a participar voluntariamente en este proceso de investigación hasta completar la muestra (541).

A cada uno de los guardas de seguridad de Servisión de Colombia que participaron voluntariamente se les hizo inicialmente la entrega del consentimiento informado para que lo leyeran y si estaban de acuerdo lo firmaran. Después se leyeron las instrucciones en conjunto con el examinador, luego se entregaron los dos instrumentos para que los diligenciaran de manera individual.

Se buscó que el ambiente en que se aplicara la prueba fuera con adecuada iluminación, ventilación y control de ruidos.

Para el proceso de calificación se realiza con la tabla que contiene los ítems con las opciones de respuesta, baremos de las dimensiones extralaborales (ver anexos), es importante conocer los ítems que componen cada dimensión.

Después se suman las calificaciones de los ítems asignados a cada dimensión, luego se suman los puntajes brutos de todas las dimensiones para transformar los puntajes brutos a una escala de 0 a 100 se lleva a cabo con la fórmula: $\text{puntaje transformado} = \text{puntaje bruto} / \text{factor de transformación} \times 100$. Así mismo, los puntajes transformados deben tener solo un decimal por medio del método de aproximación por redondeo, los valores solo pueden estar entre 0 a 100 si hay un valor inferior o superior puede indicar un error.

Finalmente la interpretación de los puntajes transformados de cada dimensión y del factor de riesgo extralaboral son los mismos que el instrumento de riesgo psicosocial intralaboral, es importante tener en cuenta las características de cada una de las dimensiones y dominios para un mejor análisis de los resultados.

Aplicación y calificación

El instrumento para la evaluación de factores intralaborales se tiene una escala de respuestas tipo Likert, en la que la persona selecciona una sola opción de respuesta con una X, va desde ***Siempre*** hasta ***Nunca***. Este instrumento llevo a cabo en la modalidad de auto aplicación en el que se entregó a cada trabajador el cuestionario y el examinador explico la manera de responderlo, explico el consentimiento informado y dio el tiempo para que cada trabajador lo leyera, luego cada uno empezó a responderlo con la posibilidad de preguntar al examinador durante la aplicación.

Para su calificación se tienen en cuenta lo valores que brinda el instrumento que se define con los valores de 0 a 4, la escala de respuesta Siempre tiene un valor de 0 y de Nunca tiene un valor de 4, sin embargo, puede variar según el factor ya que hay grupos de factores que se califican al contrario, entendiendo factores como las preguntas del cuestionario. De estos valores se sacan los puntajes brutos de los dominios y dimensiones del cuestionario y el puntaje total (Esta calificación de la forma B se encuentra en la tabla 22 de la pág. 78 del instructivo 1 de la Batería de riesgo psicosocial riesgos intralaborales).

Los puntajes brutos son la sumatoria de los valores de cada una de las dimensiones y dominios, así mismo, el total del cuestionario. Seguidamente, se procede a transformar estos puntajes brutos a una escala de puntajes que va de 0 a 100 con la siguiente formula: $\text{Puntaje transformado} = \text{Puntaje bruto} / \text{factor de transformación} \times 100$. La batería brinda las tablas para poder tener los factores de transformación por dominio y dimensiones, de esta manera el puntaje total, es decir, el transformado es el que se va a comparar con los baremos y los niveles de riesgo de cada una.

Es importante resaltar que el puntaje transformado es correcto con un solo decimal y que este entre el rango de 0 a 100, si sale de este significa que está mal transformado el valor de la sumatoria.

En el Anexo 1 se visualizan las tablas con los baremos para identificar el nivel de riesgo intralaboral, está por dimensiones, dominios y nivel de riesgo general intralaboral, por ejemplo si el puntaje transformado fue 35,4 en la dimensión demandas emocionales, en la tabla revisamos los baremos y el puntaje sería medio.

Seguidamente, se hace la interpretación de los niveles de riesgo teniendo en cuenta la dimensión y los dominios, el análisis se lleva a cabo comparando los conceptos que brinda el instrumento de cada uno dependiendo de a que factor nos referimos.

Cada uno de los niveles de riesgo tiene una interpretación, en primer lugar, el instrumento habla del nivel sin riesgo o riesgo despreciable, cualquiera de los dos

términos se puede usar, este indica que no amerita desarrollar actividades de intervención a corto plazo, sin embargo, pueden generarse acciones o programas de promoción para que se mantenga.

En segundo lugar, el nivel de riesgo bajo indica que no está relacionado con niveles de estrés significativos, en estos factores que arrojen este nivel de riesgo se podría trabajar en el futuro con programas de prevención, estos niveles de riesgo el objetivo es mantenerlos así como se encuentran y prevenir que se vuelvan medios, altos o muy altos.

El nivel de riesgo medio se interpreta como una respuesta de estrés moderada, es decir, que está presente en este factor un nivel de estrés, es importante analizar y observar lo que sucede en esta área e implementar programas de prevención para evitar que la situación empeore.

Por otro lado, el nivel de riesgo alto indica que hay respuestas de estrés alto dependiendo del factor de lleva a cabo el análisis para generar una estrategia de intervención lo antes posible con el fin de controlar la situación y no pase a un nivel muy alto, el cual ya indica respuestas de estrés extremas y necesitan de una intervención inmediata.

Adicionalmente, las características psicométricas de este instrumento en cuanto a su validez y confiabilidad, en primer lugar, su validez parte de dos procesos estadísticos que son: el análisis factorial y los coeficientes de relación, en donde se comprobó que las dimensiones y dominios planteados a nivel teórico son coherentes con los comportamiento esperado, así mismo, se correlacionaron los

dominios y dimensiones según los puntajes obtenidos con la muestra que retomo la investigación.(esto no lo entiendo muy bien, sin embargo, lo conceptualice de esta manera)

Para terminar, la confiabilidad de los instrumentos se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach, los resultados demostraron una buena consistencia interna con un coeficiente de 0,937.

Los resultados arrojados se presentan en el siguiente capítulo.

CAPITULO IV

RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados encontrados y su respectivo análisis basado en los reportes generales de 20 puestos de trabajo de Servisión de Colombia, los cuales se describen en las siguientes tablas y análisis de los factores.

4. 1 Descripción y análisis de resultados de los factores de riesgo psicosocial intralaborales.

En la tabla 1 se describen los puntajes totales por puesto y el promedio total de todos los puntajes para obtener el nivel de riesgo de los factores intralaborales.

Tabla 1
Puntajes totales de los factores de riesgo intralaboral por puesto y global.

Puestos de trabajo	Puntaje Intralaboral	Nivel de riesgo
ARBOS	29,9	Medio
Camara de comercio	26,0	Bajo
Capital salud	33,4	Alto
Clinica Fray	32,8	Alto
Coordinadores puestos	28,4	Medio
Externos UNAL	19,9	Sin riesgo o riesgo despreciable
H. Centro Oriente	37,9	Alto
H.Engativa	37,9	Alto
H.Fontibon	32,5	Alto
H. Kennedy	32,8	Alto
H. Samaritana Bog	34,6	Alto
H. Samaritana Gir	29,7	Medio
H. Tunal	36,2	Alto
H. Pablo VI	29,0	Medio
H. Rafael Uribe Uribe	46,8	Muy alto
H. San Jose Centro	32,0	Alto
H. San Jose Infantil	26,0	Bajo
H. Simon Bolivar	37,7	Alto
Mundo Aventura	32,4	Alto
Pacific Rubiales	21,0	Bajo
UNAL	30,5	Medio
PUNTAJE TOTAL INTRALABORAL	31,8	Alto

Como podemos observar en la tabla 1 solo tenemos un nivel de riesgo despreciable es decir, sin índice de alarma que requiera intervención, sin embargo, es objeto de programas de promoción, los niveles bajos que son dos es importante mantenerlos en ese estatus de riesgo, los niveles medio que son cinco es relevante que se generen acciones que los mantengan en los niveles más bajos, enseguida, tenemos los niveles altos que están en once puestos de trabajo de la empresa, esto indica que hay un estrés alto en estos dominios y dimensiones lo que implica llevar a cabo un plan de intervención lo más pronto posible, finalmente, existe un nivel de riesgo muy alto lo que requiere intervención inmediata analizando las dimensiones y dominios que en este puesto Rafael Uribe Uribe se encuentran más afectados.

Para tener una percepción más clara sobre estos factores se hará un análisis de cada dimensión y dominio según los niveles de riesgo y la interpretación que la batería brinda según el significado de cada una.

Los factores intralaborales contemplan 19 dimensiones las cuales forman un solo factor, seguidamente, se compone de cuatro dominios: Demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa.

En primer lugar se encuentra el dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, la cual incluye tres dimensiones: características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño.

Tabla 2 Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Puestos	Total	Nivel de riesgo
ARBOS	23,9	Medio
CCB	25,1	Medio
CFBC	28,9	Alto
CS	19,5	Medio
COOR	16	Bajo
EXTER UNAL	8,9	Bajo
FUCS	15	Bajo
H.ENGATIVA	22,3	Medio
HCO	27,4	Alto
H.FONTIBÓN	18,1	Medio
H.KENNEDY	24,4	Medio
H.Pablo VI	13,1	Bajo
H. Rafael Uribe	40,8	Muy alto
H. San Jose Centro	22,3	Medio
Mundo Aventura	23,7	Medio
H. Tunal	27,5	Alto
Pacific Rubiales	7,9	Sin riesgo
Samaritana Bog	23,2	Medio
Samaritana Gir	18,6	Medio
Simon Bolivar	29,7	Alto
UNAL	22,4	Medio
TOTAL	21,8	Medio

En general el dominio se encuentra en un nivel de riesgo medio, lo cual indica que no requiere intervención inmediata pero si realizar actividades de prevención para que este dominio no pase a un nivel más alto, puede ser importante fortalecer las relaciones y jerarquías que se establecen en la empresa. Según los resultados de la tabla 2, los puestos CBFC, HCO, Hospital Rafael Uribe, Hospital Tunal, Simon Bolivar, requieren de actividades a corto plazo para los colaboradores de estos lugares de trabajo.

Esta dimensión Características de liderazgo, visibiliza un nivel de riesgo total medio (Ver tabla 3), la cual puede indicar que la gestión de los jefes se percibe con algunas dificultades en el liderazgo que estos mantienen con los colaboradores, adicionalmente, es posible que los jefes podrían tener dificultades para comunicarse o resolver problemas. En este caso sería importante trabajar la relación de liderazgo entre jefes-colaboradores.

Tabla 3 Dimensión Características de liderazgo

Puestos	Características del liderazgo	Nivel de riesgo
ARBOS	28,3	Alto
CCB	38	Alto
CFBC	21,4	Medio
CS	18,5	Medio
COOR	14,5	Medio
EXTER UNAL	6	Bajo
FUCS	11,9	Bajo
H.ENGATIVA	16,4	Medio
HCO	28,8	Alto
H.FONTIBÓN	0	Sin riesgo
H.KENNEDY	21,3	Medio
H.Pablo VI	6,8	Bajo

H. Rafael Uribe	34,6	Alto
H. San Jose Centro	19,2	Medio
Mundo Aventura	20,5	Medio
H. Tunal	19,1	Medio
Pacific Rubiales	4,6	Bajo
Samaritana Bog	23,2	Medio
Samaritana Gir	14,7	Medio
Simon Bolivar	23	Medio
UNAL	20,4	Medio
TOTAL	18,6	Medio

Sin embargo, los puestos que requieren una intervención inmediata en esta área son: Arbos, CCB, HCO, H. Rafael Uribe, esto cuatro puestos de trabajo tienen mayor dificultad en la relación con los jefes o en la manera que se gestiona el liderazgo o toman las decisiones en los puestos.

Tabla 4 Relaciones sociales en el trabajo

Puestos	Puntaje	Nivel de riesgo
ARBOS	22	Medio
CCB	16,5	Medio
CFBC	31,5	Alto
CS	12,1	Bajo
COOR	15,8	Medio
EXTER UNAL	13,7	Bajo
FUCS	13,8	Bajo
H.ENGATIVA	24,5	Medio
HCO	25,8	Medio
H.FONTIBÓN	24,9	Medio
H.KENNEDY	25,1	Medio
H.Pablo VI	18,8	Medio
H. Rafael Uribe	42,7	Muy alto
H. San Jose Centro	26,2	Medio
Mundo Aventura	20,6	Medio
H. Tunal	32	Alto
Pacific Rubiales	7,4	Bajo

Samaritana Bog	24,7	Medio
Samaritana Gir	22,4	Medio
Simon Bolivar	33,9	Alto
UNAL	18,2	Medio
TOTAL	22,5	Medio

En esta dimensión Relaciones sociales en el trabajo, el nivel de riesgo es medio (Ver tabla 4), en este caso sería relevante fortalecer el trabajo en equipo empezando con los puestos que presentan niveles de riesgo muy altos hasta el más bajo, ya que es posible que en los puestos existan un ambiente de irrespeto y agresividad entre compañeros, los puestos de niveles altos son: CBFC, H. Rafael Uribe, Hospital Tunal y Simón Bolívar.

Tabla 5 Dimensión retroalimentación del desempeño

Puestos	Puntaje	Nivel de riesgo
ARBOS	21,4	Medio
CCB	20,8	Medio
CFBC	33,7	Alto
CS	28	Medio
COOR	17,8	Bajo
EXTER UNAL	7,1	Bajo
FUCS	19,4	Bajo
H.ENGATIVA	25,9	Medio
HCO	27,5	Medio
H.FONTIBÓN	29,3	Medio
H.KENNEDY	26,8	Medio
H.Pablo VI	13,7	Bajo
H. Rafael Uribe	45	Alto
H. San Jose Centro	22,5	Medio
Mundo Aventura	30	Medio
H. Tunal	31,3	Alto
Pacific Rubiales	11,8	Bajo
Samaritana Bog	21,7	Medio

Samaritana Gir	26,7	Medio
Simon Bolivar	32,1	Alto
UNAL	28,7	Medio
TOTAL	24,8	Medio

El nivel de riesgo en la dimensión Retroalimentación del desempeño es medio (ver tabla 5), lo cual puede estar relacionado con la dimensión características del liderazgo, ya que puede ser que no se dialoga con el colaborador sobre las fortalezas y debilidades de la forma como realiza su trabajo. Aquí los puestos de trabajo más afectados son: CBFB, H.Rafael Uribe, Hospital Tunal y Simon Bolivar.

En este dominio es importante implementar un programa orientado a la prevención y a disminuir el nivel medio a un nivel bajo y evitar que se convierta en un nivel de riesgo alto.

Por otro lado, el dominio control sobre el trabajo, el cual se constituye de las dimensiones: claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos y por último, control y autonomía sobre el trabajo.

Tabla 6 Dominio Control sobre el trabajo

PUESTO	TOTAL	Nivel de riesgo
ARBOS	34,3	Medio
CCB	29,8	Medio
CFBC	32,3	Medio
CS	44,4	Muy alto
COOR	14,7	Sin riesgo
EXTER UNAL	24,1	Bajo
FUCS	27,1	Medio

H. ENGATIVA	32,5	Medio
HCO	29,4	Medio
H.FONTIBÓN	28,2	Medio
H.KENNEDY	28,1	Medio
H.Pablo VI	24,2	Bajo
H.Rafael Uribe	40,5	Alto
H.San Jose Centro	33	Medio
Mundo Aventura	38,5	Alto
H. Tunal	33,9	Medio
Pacific Rubiales	26,7	Medio
Samaritana Bog	35,6	Alto
Samaritana Gir	30,8	Medio
Simon Bolivar	33,3	Medio
UNAL	36,4	Alto
TOTAL	43,4	Muy alto

Este dominio se encuentra en un nivel de riesgo muy alto, lo que indica que necesita de una intervención a corto plazo para prevenir que se generen acciones negativas en relación a esta dimensión control sobre el trabajo, para tener una idea más detallada de cual dimensión de este dominio tiene más impacto en este puntaje se va a especificar cada una de las dimensiones.

La dimensión claridad el rol arrojó un nivel de riesgo alto, principalmente en diez puestos de trabajo de los cuales uno incluyen un nivel de riesgo muy alto el cual es el puesto Rafael Uribe Uribe. Los otros nueve puestos con puntaje alto son: Arbos, CFBC, CS, HCO, H.fontibón, Mundo aventura, H.Tunal, Simon Bolivar y UNAL (Ver tabla 7).

Esto puede indicar que en estos puesto de trabajo no hay una clara definición de la importancia de su trabajo para la empresa y los roles están difusos en relación a los objetivos y los resultados planteados tanto para el colaborador como la

empresa no cumplen las expectativas, en esta dimensión, es importante trabajar actividades de juegos de roles y plantear por puestos metas claras donde se puedan evidenciar resultados y se beneficien todos.

Tabla 7 Dimensión claridad del rol

PUESTO	Claridad del rol	Nivel de riesgo
ARBOS	18,6	Alto
CCB	12,4	Medio
CFBC	16,5	Alto
CS	23	Alto
COOR	11,1	Medio
EXTER UNAL	4,3	Bajo
FUCS	9,4	Medio
H. ENGATIVA	12,9	Medio
HCO	19,3	Alto
H.FONTIBÓN	15,7	Alto
H.KENNEDY	14,8	Medio
H.Pablo VI	11,6	Medio
H.Rafael Uribe	40	Muy alto
H.San Jose Centro	12,8	Medio
Mundo Aventura	18,9	Alto
H. Tunal	15,9	Alto
Pacific Rubiales	9,1	Medio
Samaritana Bog	12,0	Medio
Samaritana Gir	12,3	Medio
Simon Bolivar	21,5	Alto
UNAL	16,6	Alto
TOTAL	15,7	Alto

En conclusión su nivel de riesgo es alto, por lo tanto, queda en el plan de intervención como primer lugar para empezar el proceso de mejoramiento de estas dimensiones.

Seguidamente, la dimensión de capacitación posee un nivel de riesgo bajo en general para todos los puestos de trabajo, a excepción de uno solo el cual es CS, que tiene un nivel de riesgo alto, lo que indica que el acceso a las actividades es limitado e inexistente en este puesto o que las actividades no responden a las necesidades de formación de estos colaboradores (ver tabla 8).

Tabla 8 Dimensión Capacitación

PUESTO	Capacitación	Nivel de riesgo
ARBOS	13,1	Bajo
CCB	11,6	Bajo
CFBC	6,5	Bajo
CS	26,7	Alto
COOR	3,7	Bajo
EXTER UNAL	4,8	Bajo
FUCS	6,8	Bajo
H. ENGATIVA	10,7	Bajo
HCO	0	Sin riesgo
H.FONTIBÓN	0	Sin riesgo
H.KENNEDY	6,8	Bajo
H.Pablo VI	6,2	Bajo
H.Rafael Uribe	4,2	Bajo
H.San Jose Centro	9,4	Bajo
Mundo Aventura	25,9	Alto
H. Tunal	8,3	Bajo
Pacific Rubiales	6,4	Bajo
Samaritana Bog	16,1	Bajo
Samaritana Gir	6,7	Bajo
Simon Bolivar	10,8	Bajo
UNAL	11,9	Bajo
TOTAL	9,4	Bajo

En conclusión según la tabla 8 la dimensión de capacitación no se encuentra más puestos que impliquen una intervención a corto plazo, el único relevante es CS que si requiere un plan inmediato para mejorar esta área.

Tabla 9 Dimensión Participación y manejo del cambio

PUESTO	Participación y manejo del cambio	Nivel de riesgo
ARBOS	39,9	Medio
CCB	33,6	Medio
CFBC	43,8	Alto
CS	61,7	Muy alto
COOR	15,7	Sin riesgo
EXTER UNAL	11,9	Sin riesgo
FUCS	37	Medio
H. ENGATIVA	40,5	Medio
HCO	38,9	Medio
H.FONTIBÓN	29,4	Bajo
H.KENNEDY	32,8	Bajo
H.Pablo VI	39,8	Medio
H.Rafael Uribe	54,2	Alto
H.San Jose Centro	37,5	Medio
Mundo Aventura	46,3	Alto
H. Tunal	41,7	Medio
Pacific Rubiales	34,8	Medio
Samaritana Bog	45,6	Alto
Samaritana Gir	33,9	Medio
Simon Bolivar	41,4	Medio
UNAL	46,5	Alto
TOTAL	38,4	Medio

El nivel total de riesgo en esta dimensión (Tabla 9) es medio, lo cual indica que requiere de un plan de intervención a mediano plazo. Los puestos de trabajo que más presentan intervención a corto plazo, es decir, inmediata son: CFBC, CS,

Rafael Uribe, Mundo aventura, Samaritana Bog y UNAL; los cuales en estos puesto las decisiones o cambios que se han llevado a cabo han afectado negativamente la realización del trabajo u las opiniones de estos colaboradores no son percibidas como importantes para la empresa, en cambio, los niveles de riesgo medios son once puestos de trabajo para una intervención a mediano plazo y por último los puntajes más bajos sin pueden trabajarse a largo plazo por su poco nivel de relevancia.

Tabla 10 Dimensión Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos.

PUESTO	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	Nivel de riesgo
ARBOS	33,1	Medio
CCB	25,7	Medio
CFBC	35,1	Medio
CS	47,5	Alto
COOR	13,2	Bajo
EXTER UNAL	26,8	Medio
FUCS	23,9	Bajo
H. ENGATIVA	33,9	Medio
HCO	30,3	Medio
H.FONTIBÓN	36,7	Medio
H.KENNEDY	30,8	Medio
H.Pablo VI	29,2	Medio
H.Rafael Uribe	37,6	Alto
H.San Jose Centro	36,4	Medio
Mundo Aventura	41	Alto
H. Tunal	36,6	Medio
Pacific Rubiales	28,3	Medio
Samaritana Bog	33,3	Medio
Samaritana Gir	27,9	Medio
Simon Bolivar	36,6	Medio
UNAL	39,3	Alto
TOTAL	32,5	Medio

El nivel de riesgo en esta dimensión es medio (ver tabla 10), por lo tanto su intervención puede ser a mediano plazo, los puestos con puntajes más altos y que si requieren intervención lo más rápido posible son: CS, Rafael Uribe, Mundo aventura y UNAL, en estos puestos es importante revisar si las tareas planteadas van acordes a lo que el colaborador se encuentra capacitado, analizando los conocimientos que posee el guarda de seguridad sobre el cargo y fortalecer los que haga falta, está relacionado al tema de capacitación. En cambio los puestos con puntajes medio y bajo, igualmente es necesario plantear actividades para evitar que pase a un nivel más alto.

En cuanto a la última dimensión de este dominio Control y autonomía sobre el trabajo (ver tabla 11), se logra identificar un nivel de riesgo medio el cual indica que en general se puede hacer intervención a mediano plazo, no obstante, es importante darle una mirada más específica a los puestos de trabajo con niveles más altos de riesgo psicosocial como son: Arbos, Exter UNAL, H.Pablo VI, H.San José Centro, H.Tunal, Samaritana Bog, Samaritana Gir y UNAL. En cambio, los otros puestos no requieren por el momento una intervención inmediata sobre este campo.

Tabla 11 Control y autonomía sobre el trabajo

PUESTO	Control y autonomía sobre el trabajo	Nivel de riesgo
ARBOS	66,7	Muy alto
CCB	65,8	Medio
CFBC	59,4	Medio
CS	63,3	Medio
COOR	29,6	Sin riesgo

EXTER UNAL	72,6	Alto
FUCS	58,3	Medio
H. ENGATIVA	64,3	Medio
HCO	58,3	Medio
H.FONTIBÓN	59,4	Medio
H.KENNEDY	55,3	Medio
H.Pablo VI	67,7	Alto
H.Rafael Uribe	66,7	Medio
H.San Jose Centro	68,8	Alto
Mundo Aventura	60,2	Medio
H. Tunal	67,1	Alto
Pacific Rubiales	54,9	Medio
Samaritana Bog	71,1	Alto
Samaritana Gir	73,3	Alto
Simon Bolivar	56,1	Medio
UNAL	67,8	Alto
TOTAL	62,2	Medio

Como se pudo evidenciar en este dominio Control sobre el trabajo, cada una de las dimensiones conforman el puntaje general del mismo, por lo tanto, podemos identificar que la dimensión con mayor nivel de riesgo es la de Claridad del rol, en donde se hará mayor énfasis en el momento de la intervención, seguidamente, las demás dimensiones se mantienen en un nivel de riesgo medio. De esta manera, los puestos que más afectados están en este dominio son: CS, H. Rafael Uribe Uribe, Mundo aventura, Samaritana Bog.

En otro orden de ideas, de estos mismos factores de riesgo intralaborales se encuentra el dominio Demandas del trabajo, está compuesto por las siguientes dimensiones: Demandas ambientales y esfuerzo físico, Demandas emocionales,

Demandas cuantitativas, Demandas de carga mental, Demandas de la jornada del trabajo e Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

Tabla 12 Dominio Demandas del trabajo

PUESTO	TOTAL	Nivel de riesgo
ARBOS	37,8	Medio
CCB	37,9	Alto
CFBC	42,5	Alto
CS	45,4	Muy alto
COOR	53,5	Muy alto
EXTER UNAL	32	Bajo
FUCS	39,6	Alto
H. ENGATIVA	47,5	Muy alto
HCO	46,8	Muy alto
H.Fontibon	47,2	Muy alto
H.KENNEDY	45,2	Muy alto
H.Pablo VI	46,2	Muy alto
H.Rafael Uribe	59,8	Muy alto
H.San Jose Centro	44	Alto
Mundo Aventura	43,9	Muy alto
H.Tunal	48,7	Muy alto
Pacific Rubiales	35,3	Medio
Samaritana Bog	49,1	Muy alto
Samaritana Gir	42,1	Alto
Simon Bolivar	49,1	Muy alto
UNAL	41,3	Alto
TOTAL	44,5	Muy alto

Como se puede evidenciar en la tabla 12, el nivel de riesgo de este dominio Demandas del trabajo en general es muy alto, a continuación se va a realizar un análisis de las causas según las dimensiones de estos baremos teniendo en

cuenta los puestos de trabajo, ya que, en este caso a comparación de otros la mayoría de puestos están en un nivel de riesgo muy alto por lo tanto todos necesitan de un plan de mejora en el menor tiempo posible.

No obstante, la dimensión demandas ambientales y esfuerzo físico presenta un nivel de riesgo medio, lo cual indica que requiere a mediano plazo un plan de intervención, así mismo, el puesto que específicamente requieren intervención en primera instancia son: H. Kennedy, H. Rafael Uribe y Simón Bolívar, este resultado puede indicar que las condiciones de trabajo de estos colaboradores no son agradables, adicionalmente, puede ser de tipo físico en lo que se refiere a iluminación, ruido, temperatura, de otra manera, químico o biológico, al momento de estar expuestos a bacterias, virus u hongos o del estado del puesto de trabajo en cuanto a limpieza y orden.

Tabla 13 Demandas ambientales y esfuerzo físico

PUESTO	Demandas ambientales y esfuerzo físico	Nivel de riesgo
ARBOS	25,3	Bajo
CCB	20,6	Sin riesgo
CFBC	33,9	Medio
CS	30,4	Bajo
COOR	36,6	Medio
EXTER UNAL	12,8	Sin riesgo
FUCS	22	Sin riesgo
H. ENGATIVA	38,1	Medio
HCO	37,9	Medio
H.Fontibon	34	Medio
H.KENNEDY	40,5	Alto
H.Pablo VI	35,1	Medio
H.Rafael Uribe	51,1	Muy alto
H.San Jose Centro	33,2	Medio

Mundo Aventura	28,5	Bajo
H.Tunal	39,1	Medio
Pacific Rubiales	28,6	Bajo
Samaritana Bog	35	Medio
Samaritana Gir	29,9	Bajo
Simon Bolivar	42,4	Alto
UNAL	27,4	Bajo
TOTAL	32,5	Medio

Como se puede evidenciar en la tabla 14 Demandas emocionales, la mayor parte de los puestos de trabajo presentan un grado de afectación alto a excepción del puesto de Pacific rubiales, es importante generar un plan de intervención para mejorar estos resultados que se relacionan con las emociones que perciben los colaboradores en sus trabajos, a las cuales están expuestas como ejemplo; situaciones de muerte o heridos, pobreza, personas que amenazan con su integridad o con la de otros, aquí la actividad de intervención podría estar orientada en fortalecer el control emocional y brindar las herramientas psicológicas prácticas para aprender a manejar situaciones estresantes.

Tabla 14 Dimensión demandas emocionales.

PUESTO	Demandas emocionales	Nivel de riesgo
ARBOS	42,8	Alto
CCB	44,5	Alto
CFBC	53,6	Muy alto
CS	62,8	Muy alto
COOR	65,4	Muy alto
EXTER UNAL	41,7	Alto
FUCS	56,1	Muy alto
H. ENGATIVA	67,2	Muy alto
HCO	59,2	Muy alto
H.Fontibon	60,7	Muy alto

H.KENNEDY	62,8	Muy alto
H.Pablo VI	57,8	Muy alto
H.Rafael Uribe	77,8	Alto
H.San Jose Centro	54,9	Muy alto
Mundo Aventura	39,2	Alto
H.Tunal	66,3	Muy alto
Pacific Rubiales	22,6	Bajo
Samaritana Bog	68,7	Muy alto
Samaritana Gir	56,8	Muy alto
Simon Bolivar	67,1	Muy alto
UNAL	39,7	Alto
TOTAL	55,6	Muy alto

La tabla refleja un nivel de riesgo psicosocial intralaboral alto en relación a esta dimensión (ver tabla 14).

Tabla 15 Dimensión demandas cuantitativas

PUESTO	Demandas cuantitativas	Nivel de riesgo
ARBOS	10,7	Sin riesgo
CCB	29,6	Bajo
CFBC	26,1	Bajo
CS	33,3	Bajo
COOR	51,9	Muy alto
EXTER UNAL	16,7	Sin riesgo
FUCS	25	Bajo
H. ENGATIVA	27,9	Bajo
HCO	28,3	Bajo
H.Fontibon	33,3	Bajo
H.KENNEDY	26,7	Bajo
H.Pablo VI	29,8	Bajo
H.Rafael Uribe	45,9	Alto
H.San Jose Centro	26,8	Bajo
Mundo Aventura	31,5	Bajo
H.Tunal	25	Bajo
Pacific Rubiales	12,3	Sin riesgo

Samaritana Bog	31,7	Bajo
Samaritana Gir	19,4	Bajo
Simon Bolivar	33,3	Bajo
UNAL	23,9	Bajo
TOTAL	28,1	Bajo

Para esta dimensión Demandas cuantitativas, en general el nivel de riesgo es bajo, a excepción de un puesto que está muy alto que es el de Coor (ver tabla 15), los cuales son los guardas que están supervisando los puestos, esta podría ser una razón por la cual este alto, ya que trabajan bajo una presión alta al tener que visitar varios puestos en el día y supervisar que todo esté en orden.

Por otro lado, la dimensión de carga mental se encuentra en un nivel de riesgo medio (ver tabla 16), los puestos más afectados en esta área son: Coor, H.Fontibón, H.Rafael Uribe y Simón Bolivar, es relevante tener en cuenta estos puestos para tener en cuenta el orden de los puestos con mayor nivel de riesgo psicosocial, para estos casos es posible que los colaboradores no tengan el tiempo suficiente para realizar ciertas actividades en el trabajo.

Tabla 16 Dimensión demandas de carga mental

PUESTO	Demandas de carga mental	Nivel de riesgo
ARBOS	69,3	Medio
CCB	63,8	Bajo
CFBC	61,3	Bajo
CS	61	Bajo
COOR	79,4	Alto
EXTER UNAL	55	Bajo
FUCS	59,4	Bajo
H. ENGATIVA	69,1	Medio

HCO	71	Medio
H.Fontibon	80	Alto
H.KENNEDY	65,4	Medio
H.Pablo VI	69,5	Medio
H.Rafael Uribe	77,5	Alto
H.San Jose Centro	66,9	Medio
Mundo Aventura	62,8	Bajo
H.Tunal	70,3	Medio
Pacific Rubiales	70,9	Medio
Samaritana Bog	65,3	Medio
Samaritana Gir	67,7	Medio
Simon Bolivar	66,3	Alto
UNAL	62,5	Bajo
TOTAL	67,4	Medio

A continuación, en la tabla 17 podemos evidenciar un nivel de riesgo muy alto en la dimensión demandas de la jornada de trabajo, ya que los guardas de seguridad trabajan en periodos laborales con pocos descansos y jornadas largas, los turnos a veces son nocturnos y se trabaja los días previstos para un descanso, las anteriores pueden ser algunas de las razones por las cuales esta dimensión se encuentre muy alta.

Tabla 17 Dimensión demandas de la jornada de trabajo

PUESTO	Demandas de la jornada de trabajo	Nivel de riesgo
ARBOS	53,6	Alto
CCB	44,3	Medio
CFBC	52,7	Alto
CS	53,3	Alto
COOR	37,5	Bajo
EXTER UNAL	48,8	Alto
FUCS	52,6	Alto
H. ENGATIVA	50,7	Alto

HCO	54,4	Alto
H.Fontibon	50	Alto
H.KENNEDY	47,8	Alto
H.Pablo VI	51,3	Alto
H.Rafael Uribe	68,8	Muy alto
H.San Jose Centro	57,8	Alto
Mundo Aventura	61,1	Alto
H.Tunal	57,6	Alto
Pacific Rubiales	57,1	Alto
Samaritana Bog	55,8	Alto
Samaritana Gir	52,5	Alto
Simon Bolivar	51,3	Alto
UNAL	60,6	Muy alto
TOTAL	53,3	Muy alto

Para esta dimensión Demandas de la jornada de trabajo se requieren turnos que permitan al colaborador tener sus días de descanso u periodos de tiempo menos prolongados, es una opción que habría que evaluar en la organización.

Tabla 18 Dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

PUESTO	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Nivel de riesgo
ARBOS	25	Bajo
CCB	24,5	Bajo
CFBC	27,5	Medio
CS	31,3	Medio
COOR	50	Alto
EXTER UNAL	17	Bajo
FUCS	22,7	Bajo
H. ENGATIVA	32,2	Alto
HCO	29,7	Medio
H.Fontibon	25	Bajo
H.KENNEDY	27,8	Medio
H.Pablo VI	33,9	Alto
H.Rafael Uribe	37,5	Alto
H.San Jose Centro	24,6	Bajo

Mundo Aventura	40,3	Alto
H.Tunal	33,7	Alto
Pacific Rubiales	20,2	Bajo
Samaritana Bog	37,9	Alto
Samaritana Gir	26,3	Medio
Simon Bolivar	34,2	Alto
UNAL	33,9	Alto
TOTAL	30,2	Medio

La dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral en este caso está en un nivel de riesgo medio (ver tabla 18) lo que indica que requiere intervención antes que se convierta en un riesgo más alto, en consecuencia, los puestos con niveles altos son: Coor, H. Engativá, H.Pablo VI, H. Rafel Uribe, Mundo aventura, H.Tunal, Samaritana Bog, Simón Bolívar y UNAL. Los puestos anteriores que son nueve requieren de actividades que permitan fortalecer la vida personal y familiar del colaborador.

A parte de lo anterior, el dominio recompensa se compone de dos dimensiones principales que con: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y el trabajo que se realiza, uy en segundo lugar, la dimensión reconocimiento y compensación. A continuación vamos a llevar a cabo el análisis de este dominio y su nivel de riesgo (ver tabla 19).

Tabla 19 Dominio Recompensas

Puesto	Puntaje	Nivel de riesgo
ARBOS	7,9	Bajo
CCB	14,9	Medio
CFBC	22,9	Alto

	CS	16,1	Medio	
	COOR	3,3	Bajo	
	EXTER UNAL	4,2	Bajo	
	FUCS	18	Alto	
	H.ENGATIVA	14,8	Medio	
	HCO	7,3	Bajo	
	H.Fontibon	28,2	Muy alto	
	H.Kennedy	12,2	Medio	
	H.Pablo VI	8,5	Bajo	
	H.Rafael Uribe	23	Alto	
	H. San Jose Centro	18	Alto	
	Mundo Aventura	19,2	Alto	
	H. Tunal	14,2	Medio	
	Pacific Rubiales	2,9	Bajo	
	Samaraitana Bog	9,8	Bajo	
	Samaraitana Gir	7,2	Bajo	
	Simon Bolivar	18,3	Alto	
	UNAL	13,2	Medio	
	TOTAL	13,5	Medio	

Como se puede evidenciar en la tabla 18 este dominio se encuentra en un nivel de riesgo

medio, sin embargo, hay varios puestos con riesgos altos como: CFBC, FUCS, H.Fontibon, H.Rafael Uribe, H.San jose centro, Mundo aventura y Simon Bolivar.

Seguidamente, una de las dimensiones que compone este dominio es la recompensa derivada de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (ver tabla 20), en esta se puede precisar el nivel de riesgo medio donde puede que los colaboradores se sientan identificados con la organización, que tienen estabilidad laboral o se sienten bien con las tareas que realizan, sin embargo, los puestos que presentan niveles altos de riesgo: CBFC, H. Rafael Uribe, H. San José Centro, Mundo Aventura y Simón Bolívar.

Tabla 20 Dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

PUESTO	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Nivel de riesgo
ARBOS	2,7	Sin riesgo
CCB	10,4	Medio
CFBC	26,4	Muy alto
CS	8,8	Medio
COOR	3,7	Bajo
EXTER UNAL	3,6	Bajo
FUCS	10,6	Medio
H.ENGATIVA	10	Medio
HCO	0	Sin riesgo
H.Fontibon	6,3	Bajo
H.Kennedy	8,1	Medio
H.Pablo VI	4,9	Bajo
H.Rafael Uribe	25,1	Muy alto
H. San Jose Centro	13,3	Alto
Mundo Aventura	18,8	Alto
H. Tunal	7,1	Medio
Pacific Rubiales	3,3	Bajo
Samaraitana Bog	5,0	Bajo
Samaraitana Gir	2,1	Bajo
Simon Bolivar	13,1	Alto
UNAL	7,3	Medio
TOTAL	9,1	Medio

En la tabla 21, se especifican los niveles de riesgo de esta dimensión reconocimiento y compensación el cual es medio, solo uno de los puestos (H.Fontibón) presenta un nivel alto, habría que entrar a intervención con este puesto de trabajo en primer lugar y luego con los otros por prevención. Es importante para esta área revisar el bienestar de los colaboradores en cuanto a

retribución económica, las oportunidades de desarrollo que hay en la organización y la valoración por parte de la empresa del trabajo de los guardas de seguridad.

Tabla 21 Reconocimiento y compensación

PUESTO	Reconocimiento y compensación	Nivel de riesgo
ARBOS	13,1	Medio
CCB	19,4	Medio
CFBC	19,3	Medio
CS	23,3	Medio
COOR	2,8	Sin riesgo
EXTER UNAL	4,8	Bajo
FUCS	10,7	Bajo
H.ENGATIVA	19,6	Medio
HCO	14,6	Medio
H.Fontibon	50,0	Muy alto
H.Kennedy	16,3	Medio
H.Pablo VI	12	Bajo
H.Rafael Uribe	20,9	Medio
H. San Jose Centro	22,7	Medio
Mundo Aventura	19,5	Medio
H. Tunal	21,3	Medio
Pacific Rubiales	2,5	Bajo
Samaraitana Bog	14,5	Medio
Samaraitana Gir	12,2	Bajo
Simon Bolivar	23,4	Medio
UNAL	19,1	Medio
TOTAL	17,2	Medio

En síntesis, los factores de riesgo intralaborales como bien sabemos están en consecuencia con los cuatro dominios y diecinueve dimensiones, se encuentra que para el cronograma de intervención el orden de los dominios por nivel más

alto de riesgo seria: Demandas del trabajo, Control sobre el trabajo, Liderazgo y relaciones sociales y recompensa. En este orden de ideas las dimensiones más afectadas serian: demandas emocionales, demandas de la jornada de trabajo y claridad el rol; sin embargo, le siguen las otras dimensiones con niveles de riesgo medio y bajo, ya que todas son importantes para el plan de mejora que se va a plantear en este proyecto y que se podrá ver más adelante.

Finalmente, los factores intralaborales son los que se vieron anteriormente y que se interpretan desde el área interna de la organización, es decir, de todo lo que compone el ejercicio del colaborador a nivel interno y la percepción de este sobre la empresa.

4. 2 Descripción y análisis de resultados de los factores de riesgo psicosocial extralaborales.

En la tabla 22 se describen los puntajes totales por puesto y el promedio total de todos los puntajes para obtener el nivel de riesgo de los factores extralaborales.

Desde otro punto de partida, se va a trabajar ahora los factores de riesgo extralaborales, los cuales ya no evalúan la percepción interna de la organización sino el ámbito externo del colaborador, es decir, todo lo que este fuera del trabajo como su vida personal, familia, amigos, metas personales, etc. Pero que igualmente está relacionado con el efecto del trabajo del guarda de seguridad en su vida.

Estos factores de riesgo extralaborales se componen de siete dimensiones, es decir, que a diferencia de los factores intralaborales, estos no contienen dominios, solo dimensiones. A continuación se van a revisar los resultados de cada una teniendo en cuenta el puntaje general del riesgo y específicamente de los puestos.

Tabla 22 Puntajes totales de los factores de riesgo extralaboral por puesto y global.

Puestos de trabajo	Puntaje extralaboral	Nivel de riesgo
ARBOS	23,3	Medio
CCB	22,0	Medio
CS	26,0	Ato
CFBC	26,8	Alto
COOR	24,3	Alto
Externos UNAL	17,4	Bajo
H. Centro Oriente	28,4	Alto
H.Engativa	24,6	Alto
H.Fontibon	28,7	Alto
H. Kennedy	25,9	Alto
H. Samaritana Bog	24,9	Alto
H. Samaritana Gir	14,4	Bajo
H. Tunal	32,0	Alto
H. Pablo VI	25,1	Alto
H. Rafael Uribe Uribe	25,5	Alto
H. San Jose Centro	28,5	Alto
H. San Jose Infantil	17,5	Bajo
H. Simon Bolivar	29,7	Alto
Mundo Aventura	26,8	Alto
Pacific Rubiales	6,4	Bajo
UNAL	25,8	Alto
PUNTAJE TOTAL EXTRALABORAL	24,0	Medio

En la tabla 22 se pueden ver los factores de riesgo extralaborales por puestos y su puntaje global, el cual es medio y en el que 15 puestos de trabajo, su mayoría son

de nivel de riesgo psicosocial extralaboral alto, lo cual indica que en estos factores el grado de afectación es predominante, para un análisis más preciso se va a especificar cada una de las dimensiones.

En la siguiente dimensión tiempo fuera del trabajo, el puntaje global tiene un nivel de riesgo alto (ver tabla 23), lo cual empieza a ser uno de los factores que en el plan de intervención requiere acción inmediata, esto indica que el tiempo que tiene el colaborador para dedicarse a la recreación, asuntos personales, amigos, domésticos o con la familia es limitada. Por esta razón, la mayor parte de los puestos tiene riesgo alto, en el plan de mejoramiento se tendrá en cuenta en el momento de trabajar con este tema.

Tabla 23 Tiempo fuera del trabajo.

PUESTO	Tiempo fuera del trabajo - Extralaboral	Nivel de riesgo
ARBOS	34,8	Medio
CCB	35,7	Medio
CS	43,8	Alto
Clinica Fray	42,1	Alto
Coordinadores	37,5	Medio
Externos UNAL	30,5	Medio
HCO	40,3	Alto
H.Engativa	40,7	Alto
H. Fontibon	42,9	Alto
H.Kennedy	38,1	Alto
H.Samaritana Bog	38,8	Alto
H.Samaritana Gir	20	Bajo
H.Tunal	48,6	Alto
H.Pablo VI	46,8	Alto
H.Rafael Uribe Uribe	54,2	Muy alto
H. San Jose Centro	40,7	Alto
H.San Jose Infantil	23,2	Bajo

H.Simon Bolivar	52,6	Muy alto
Mundo Aventura	49,3	Alto
Pacific Rubiales	9,2	Bajo
UNAL	51,8	Muy alto
TOTAL	39,1	Alto

Tabla 24 Relaciones familiares

PUESTO	Relaciones familiares	Nivel de riesgo
ARBOS	15,5	Bajo
CCB	7,9	Sin riesgo
CS	10	Bajo
Clinica Fray	7,6	Bajo
Coordinadores	11,1	Bajo
Externos UNAL	4,2	Sin riesgo
HCO	13,7	Bajo
H.Engativa	15,2	Bajo
H. Fontibon	15	Bajo
H.Kennedy	14,2	Bajo
H.Samaritana Bog	10,6	Bajo
H.Samaritana Gir	10	Bajo
H.Tunal	19,4	Bajo
H.Pablo VI	15,1	Bajo
H.Rafael Uribe Uribe	8,3	Bajo
H. San Jose Centro	17,2	Bajo
H.San Jose Infantil	4,9	Sin riesgo
H.Simon Bolivar	13,2	Bajo
Mundo Aventura	14,8	Bajo
Pacific Rubiales	6,4	Sin riesgo
UNAL	5,4	Sin riesgo
TOTAL	11,4	Bajo

En la dimensión relaciones familiares, el puntaje fue bajo (ver tabla 24), para lo cual es una de los factores extralaborales que podría quedar en un plan de intervención a largo plazo, es decir, que por el momento no se identifican relaciones conflictivas con los familiares de los guardas o poco apoyo por parte de la misma, sin embargo, no se descarta el análisis individual de estos resultados ya que podrían haber excepciones, teniendo en cuenta que este es un resultado global de una serie de respuestas individuales, no obstante, comparada con la dimensión anterior (tiempo fuera del trabajo) se podría deducir que el nivel de riesgo alto no está relacionado con las relaciones familiares.

Tabla 25 Comunicación y relaciones interpersonales

PUESTO	Comunicación y relaciones interpersonales	Nivel de riesgo
ARBOS	26,4	Alto
CCB	20	Medio
CS	28	Alto
Clinica Fray	27	Alto
Coordinadores	21,7	Alto
Externos UNAL	11,3	Medio
HCO	22,3	Alto
H.Engativa	25,7	Alto
H. Fontibon	31	Muy alto
H.Kennedy	29,7	Alto
H.Samaritana Bog	20,3	Alto
H.Samaritana Gir	18	Medio
H.Tunal	39,4	Muy alto
H.Pablo VI	24,7	Alto
H.Rafael Uribe Uribe	18,3	Medio
H. San Jose Centro	24,7	Alto
H.San Jose Infantil	18,5	Medio
H.Simon Bolivar	29,6	Alto
Mundo Aventura	30	Alto

Pacific Rubiales	8	Bajo
UNAL	21,3	Alto
TOTAL	23,6	Alto

Esta dimensión, posee un puntaje alto en su mayoría (ver tabla 25) por lo tanto es importante analizar en los puestos como es la comunicación y las relaciones interpersonales con los colaboradores, puede ser deficiente la comunicación o entre compañeros o con algunos parientes cercanos e inclusive en algunos puestos se les dificulta entablar relaciones sanas o que aporten a su vida personal.

Tabla 26 Situación económica del grupo familiar

PUESTO	Situación económica del grupo familiar	Nivel de riesgo
ARBOS	21,4	Bajo
CCB	26,8	Medio
CS	33,3	Medio
Clinica Fray	28,6	Medio
Coordinadores	36,1	Alto
Externos UNAL	21,9	Bajo
HCO	45,4	Alto
H.Engativa	28,1	Medio
H. Fontibon	40,6	Alto
H.Kennedy	36	Alto
H.Samaritana Bog	32,8	Medio
H.Samaritana Gir	21,7	Bajo
H.Tunal	31,5	Medio
H.Pablo VI	26,6	Medio
H.Rafael Uribe Uribe	30,6	Medio
H. San Jose Centro	30,7	Medio
H.San Jose Infantil	17,6	Bajo
H.Simon Bolivar	32,1	Medio
Mundo Aventura	25,9	Medio

Pacific Rubiales	8,3	Sin riesgo
UNAL	28,7	Medio
TOTAL	28,8	Medio

En la tabla 26 se puede visibilizar un puntaje medio en la dimensión situación económica del grupo familiar, sin embargo, es importante tener en cuenta los puestos con riesgo alto como: Coor, H.Kennedy, H. Fontibon. En esta dimensión se podrían trabajar temas de economía familiar, presupuesto, gastos, ingresos, entre otros.

Tabla 27 Características de la vivienda y de su entorno

PUESTO	Características de la vivienda y de su entorno	Nivel de riesgo
ARBOS	16,7	Bajo
CCB	19,6	Alto
CS	19,4	Alto
Clinica Fray	24,6	Muy alto
Coordinadores	15,4	Alto
Externos UNAL	15,6	Alto
HCO	26	Muy alto
H.Engativa	19,6	Alto
H. Fontibon	22	Alto
H.Kennedy	19,9	Alto
H.Samaritana Bog	23	Muy alto
H.Samaritana Gir	12	Medio
H.Tunal	26,2	Muy alto
H.Pablo VI	25,5	Muy alto
H.Rafael Uribe Uribe	26,9	Muy alto
H. San Jose Centro	28,7	Muy alto
H.San Jose Infantil	13,2	Medio
H.Simon Bolivar	27,2	Muy alto
Mundo Aventura	20,7	Alto
Pacific Rubiales	18,2	Alto
UNAL	20,5	Alto

TOTAL**21****Alto**

Las características de la vivienda y del entorno con un nivel alto de riesgo como se evidencia en la tabla 27, implican que en la mayoría de puestos las personas no se sienten satisfechas con el lugar donde viven, puede que las condiciones no sean precarias, la ubicación de la vivienda no es asequible a transporte o alimentación o que no es posible tener un buen descanso allí.

Tabla 28 Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

PUESTO	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Nivel de riesgo
ARBOS	5,9	Sin riesgo
CCB	9,7	Bajo
CS	16,6	Bajo
Clinica Fray	12,3	Bajo
Coordinadores	40,7	Alto
Externos		
UNAL	9,4	Bajo
HCO	25,4	Alto
H.Engativa	19	Medio
H. Fontibon	27,8	Alto
H.Kennedy	23,5	Medio
H.Samaritana Bog	18,3	Medio
H.Samaritana Gir	11,7	Bajo
H.Tunal	25,9	Alto
H.Pablo VI	25,3	Alto
H.Rafael Uribe Uribe	11,1	Bajo
H. San Jose Centro	15,6	Bajo
H.San Jose Infantil	15,2	Bajo
H.Simon Bolivar	14,2	Bajo
Mundo Aventura	15,7	Bajo
Pacific Rubiales	6,9	Sin riesgo

UNAL	15,1	Bajo
TOTAL	17,4	Medio

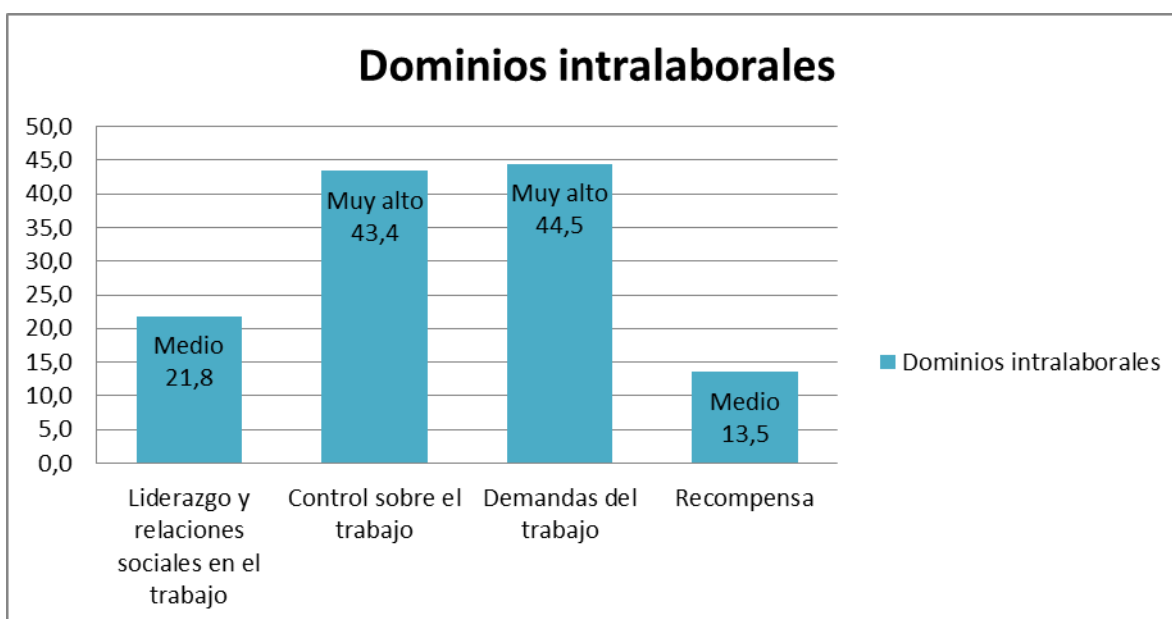
El riesgo es medio en esta dimensión con se puede ver en la tabla 28 en la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, es decir, que aunque el riesgo no este todavía tan alto hay que proporcionar actividades para prevenir que pase a otro ámbito, ya que si afecta en algunos puestos el entorno familiar y las situaciones problemáticas que se presenten en la vida personal sobre el rendimiento u desempeño de los guardas en sus labores.

Tabla 29 Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda

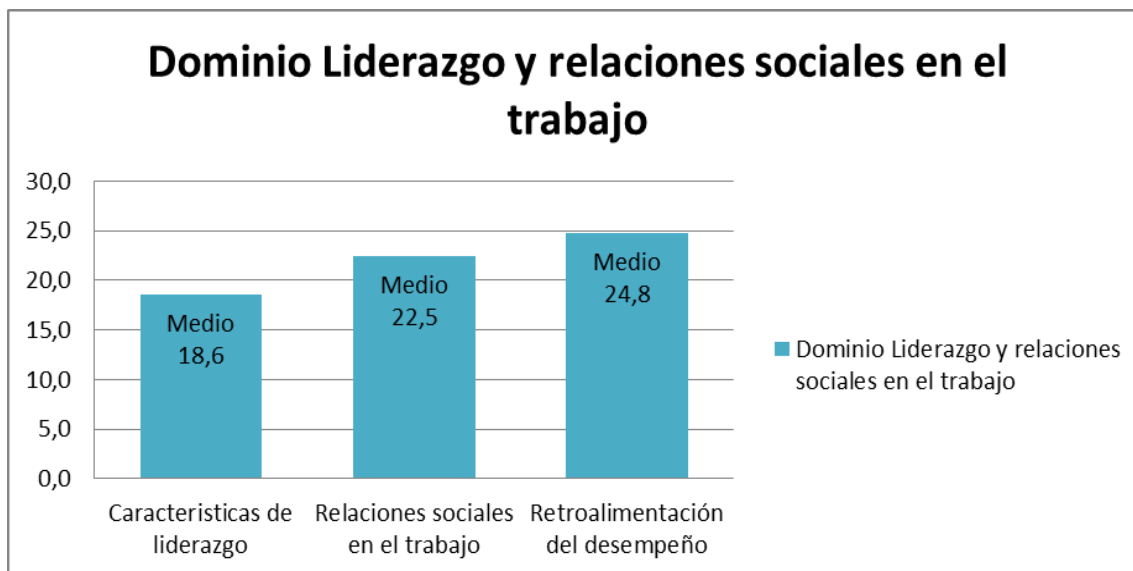
PUESTO	Dimensión: Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	Nivel de riesgo
ARBOS	42,9	Alto
CCB	35,6	Alto
CS	33,8	Alto
Clinica Fray	40,2	Alto
Coordinadores	22,9	Medio
Externos UNAL	28,9	Alto
HCO	30	Alto
H.Engativa	27	Alto
H. Fontibon	28,8	Alto
H.Kennedy	25,5	Alto
H.Samaritana Bog	30,8	Alto
H.Samaritana Gir	9,6	Bajo
H.Tunal	35,6	Alto
H.Pablo VI	17	Medio
H.Rafael Uribe Uribe	22,9	Medio
H. San Jose Centro	37,5	Alto
H.San Jose Infantil	30,9	Alto
H.Simon Bolivar	34,6	Alto
Mundo Aventura	32	Alto
Pacific Rubiales	6,4	Bajo
UNAL	31,2	Alto

A continuación, se presentan los resultados encontrados de la investigación en la empresa Servisión de Colombia por dominios y dimensiones de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral de manera gráfica.

En la gráfica 4 se pueden visibilizar los dominios con niveles de riesgo intralaboral más altos hasta los más bajos.

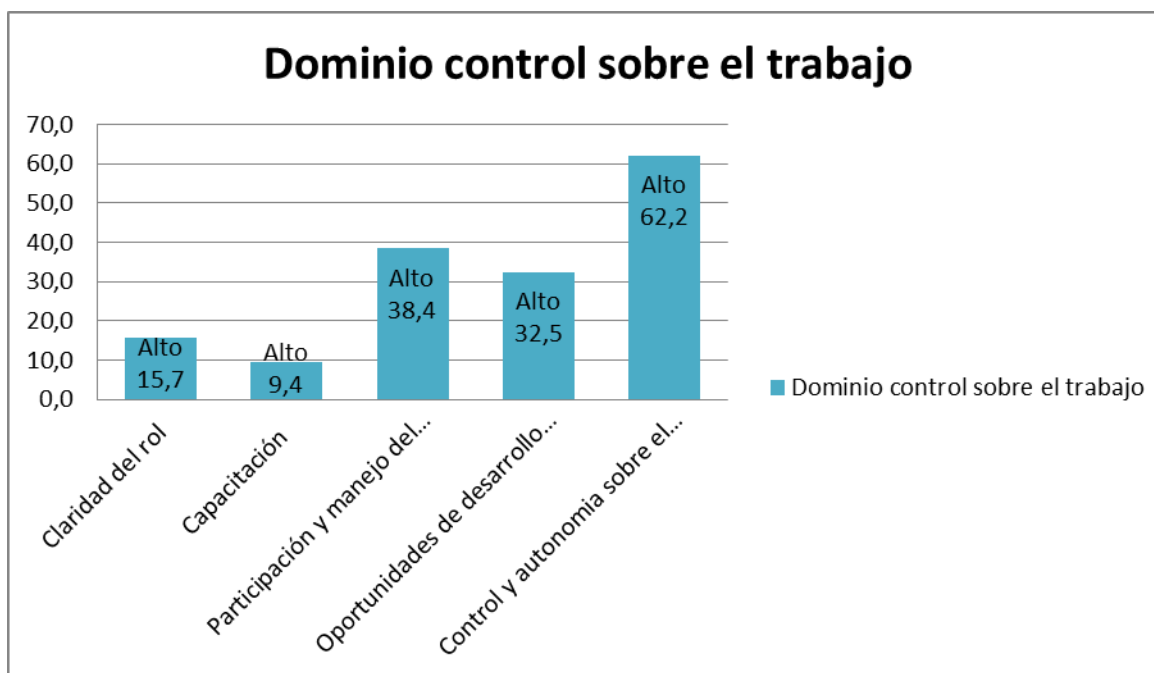


Grafica 4 Dominios factores de riesgo intralaborales



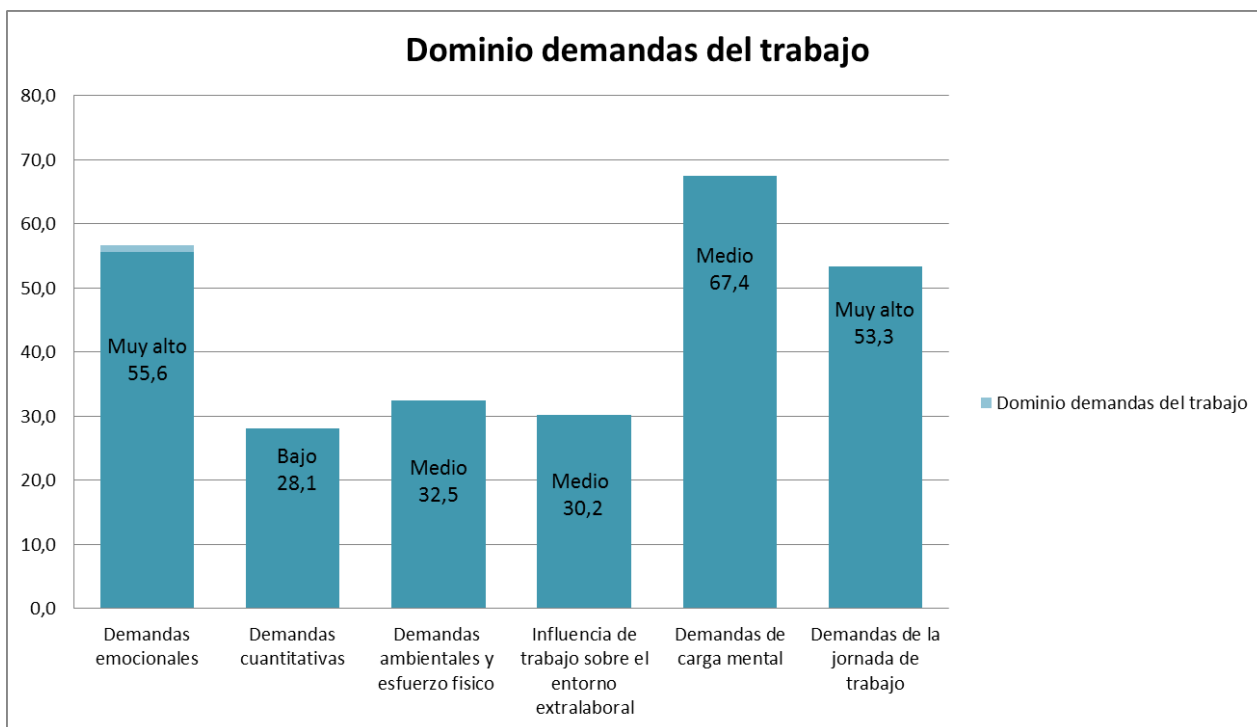
Grafica 5 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

En la gráfica 5 se pueden evidenciar las dimensiones del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, las cuales son: características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño, todos tienen un nivel de riesgo medio, sin embargo la tercera dimensión presenta un puntaje mayor dentro del rango de la gráfica.



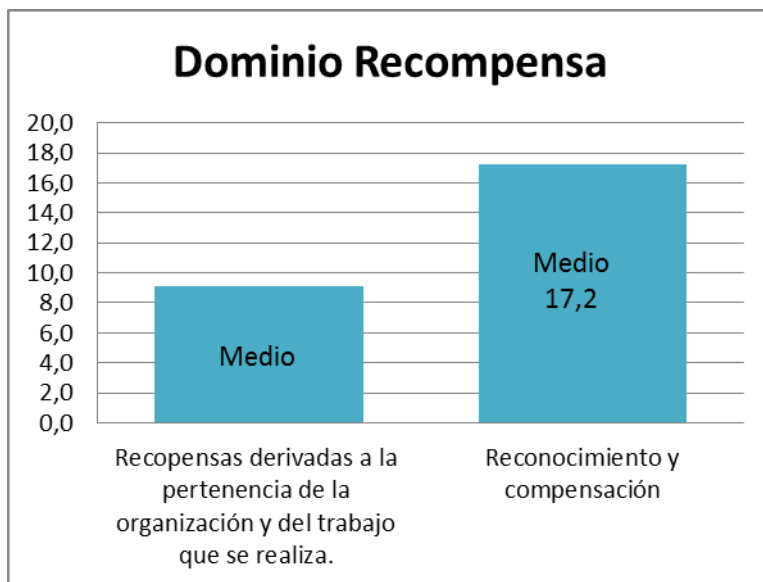
Grafica 6 Dominio control sobre el trabajo

En la gráfica 6 se evidencia cada una de las dimensiones del dominio control sobre el trabajo donde los niveles de puntaje se contemplan desde los baremos que da como base el instrumento.



Grafica 7 Dominio Demandas del trabajo

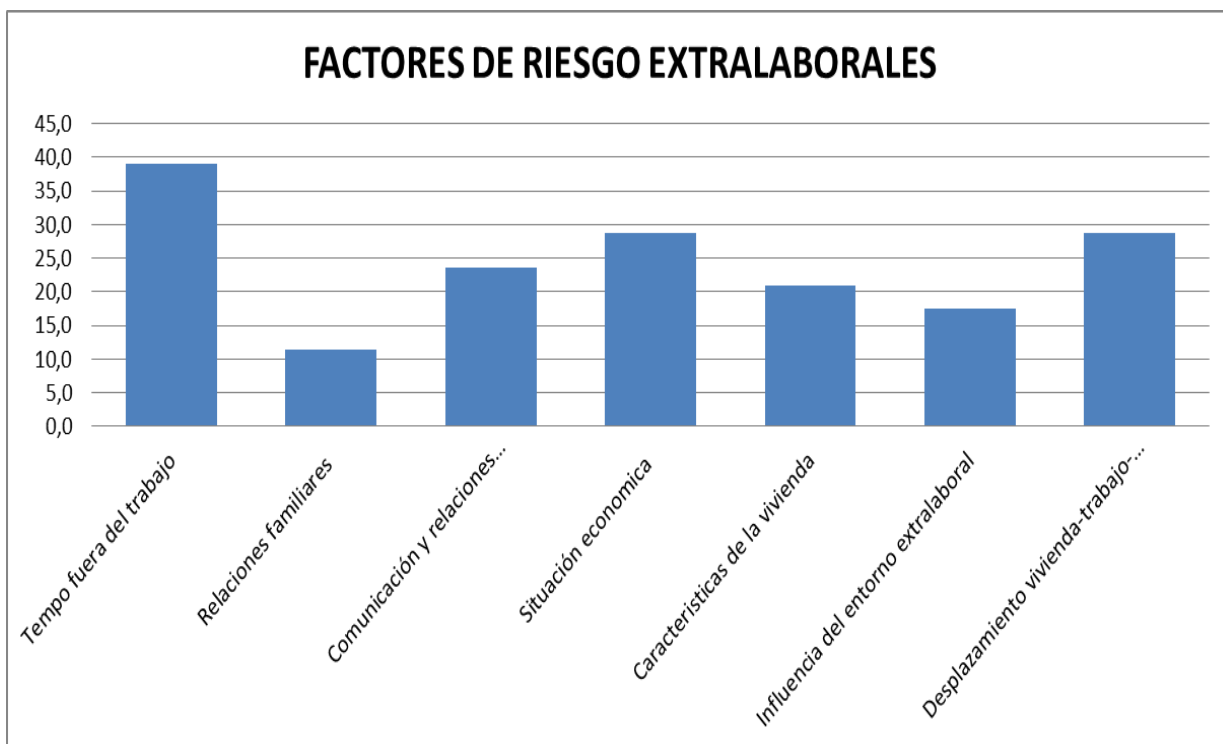
En la gráfica 7 se pueden ver las dimensiones de cada dominio teniendo en cuenta los niveles de riesgo.



Grafica 8 Dominio Recompensa

En la gráfica 8 se puede ver el último dominio de los factores de riesgo intralaborales, el de recompensa.

A continuación, se encuentran las gráficas correspondientes a los factores de riesgo extralaboral.

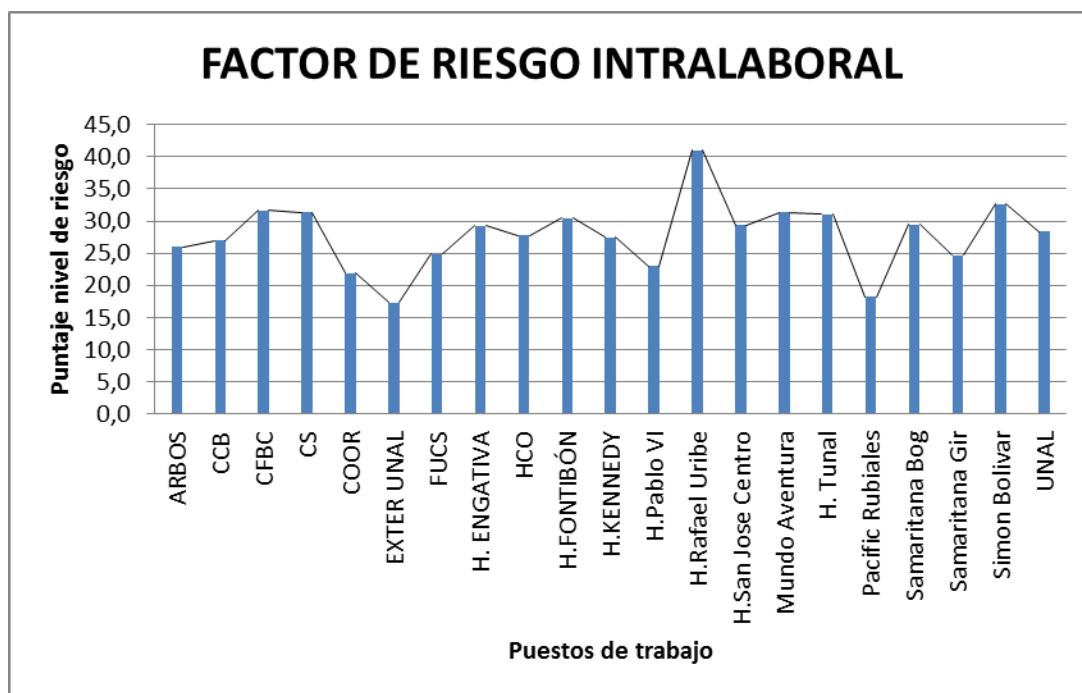


Grafica 9 Factores de riesgo extralaborales

En la gráfica 9, se pueden evidenciar los factores de riesgo extralaborales, entre los cuales los que tienen mayor nivel de riesgo son: Tiempo fuera del trabajo y Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

4.3 Relación entre puestos de trabajo y factores de riesgo psicosocial intralaborales.

A continuación, se grafica por dominio los puestos de trabajo de los factores de riesgo intralaborales y los que tienen niveles de riesgo más altos según los puntos que sobresalen en la gráfica.



Grafica 10 Factor de riesgo intralaboral por puestos de trabajo

Tabla 31 Nivel de riesgo psicosocial intralaboral por puntaje

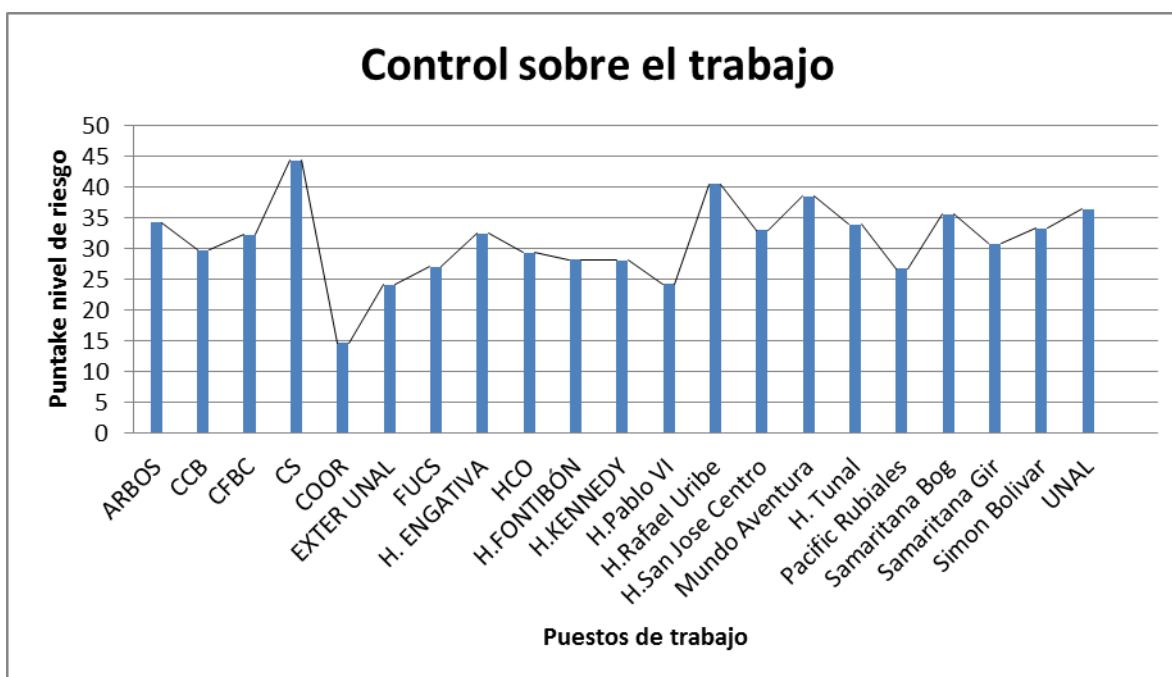
Puntaje del nivel de riesgo psicosocial intralaboral				
Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 – 100

En la grafica 10 Factor de riesgo intralaboral por puestos de trabajo, se sintetizan todos los dominios desde un punto de vista global, por lo tanto, aca se evidencia el orden de afectación por puestos de trabajo según el nivel de riesgo, teniendo en cuenta los intervalos que se muestran en la tabla 31 se pueden identificar los siguientes puestos en orden de mayor a menor afectación: Hospital Rafael Uribe Uribe, CFBC, CS, Simon Bolivar, Mundo aventura y Tunal, el numero de puestos restantes se asumen con un nivel de riesgo medio, bajo o muy bajo, los cuales tambien es importante tenerlos en cuenta por prevención de que lleguen a niveles altos de riesgo.



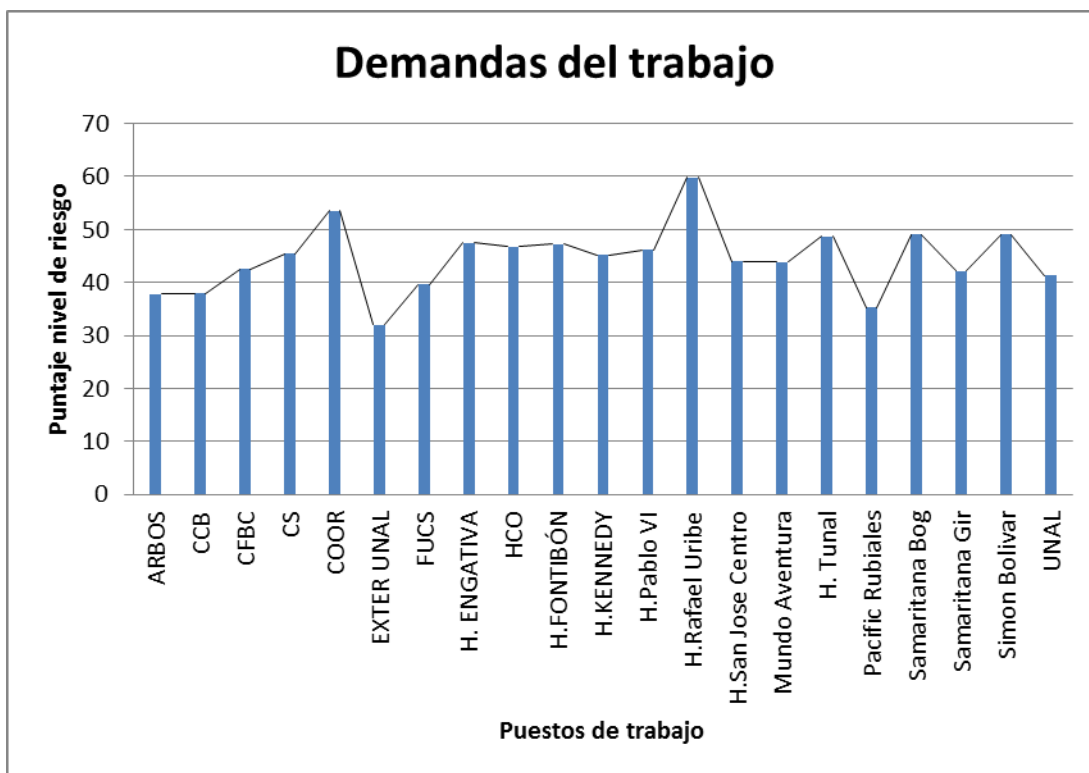
Grafica 11 Liderazgo y relaciones sociales

En la graficas 11 se puede ver que los puestos con nivel de riesgo mas alto teniendo en cuenta que los puntajes entre 35 y 40 son niveles altos, los cuales en este dominio es el Hospital Rafael Uribe Uribe.



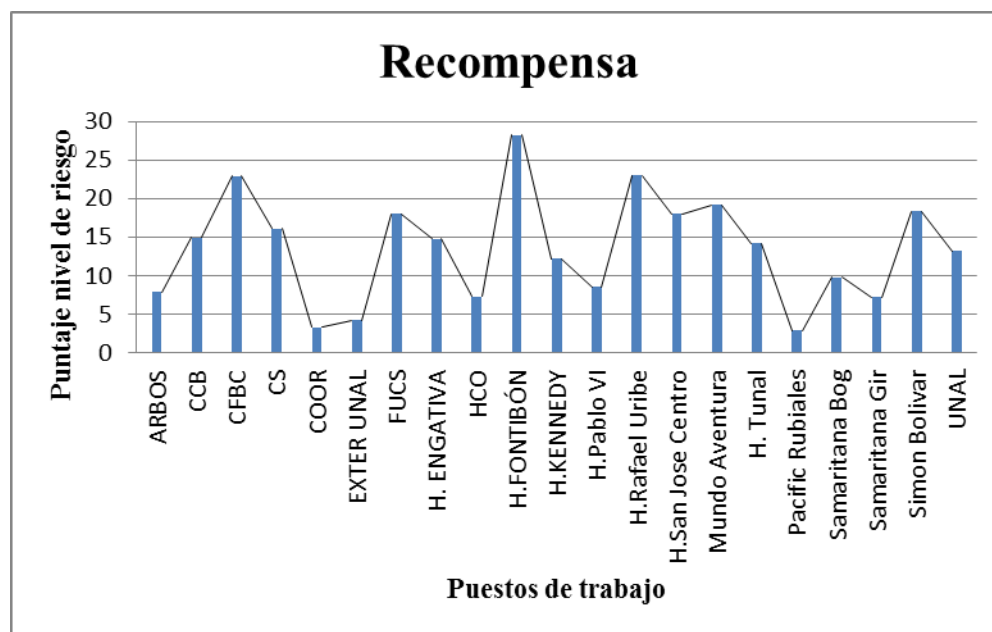
Grafica 12 Control sobre el trabajo

En la gráfica 12 el dominio control sobre el trabajo el puesto con mayor nivel de riesgo es CS, Hospital Rafael Uribe Uribe y Mundo aventura.



Gráfica 13 Demandas del trabajo

En la gráfica 13 los puestos con mayor nivel de riesgo son: H.Rafael Uribe y Coor.



Gráfica 14 Recompensa

En la gráfica 14, el último dominio de los factores intralaborales se identifican niveles de riesgo medio que están entre 20 y 30 del intervalo de la imagen, en esta es importante tener en cuenta los siguientes puestos: H. Fontibón, CFBC y H. Rafael Uribe.

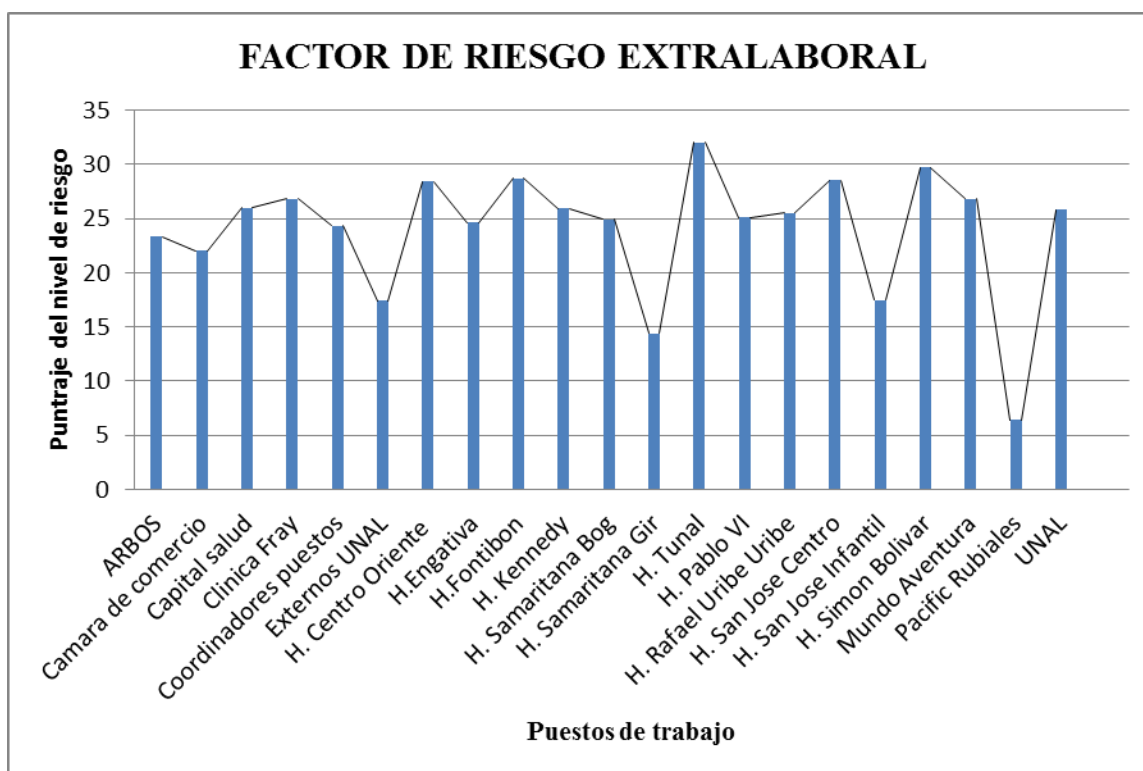
4.4 Relación entre puestos de trabajo y factores de riesgo psicosocial extralaborales.

A continuación, se grafica por dominio los puestos de trabajo de los factores de riesgo extralaborales y los que tienen niveles de riesgo más altos según los puntos que sobresalen en la gráfica.

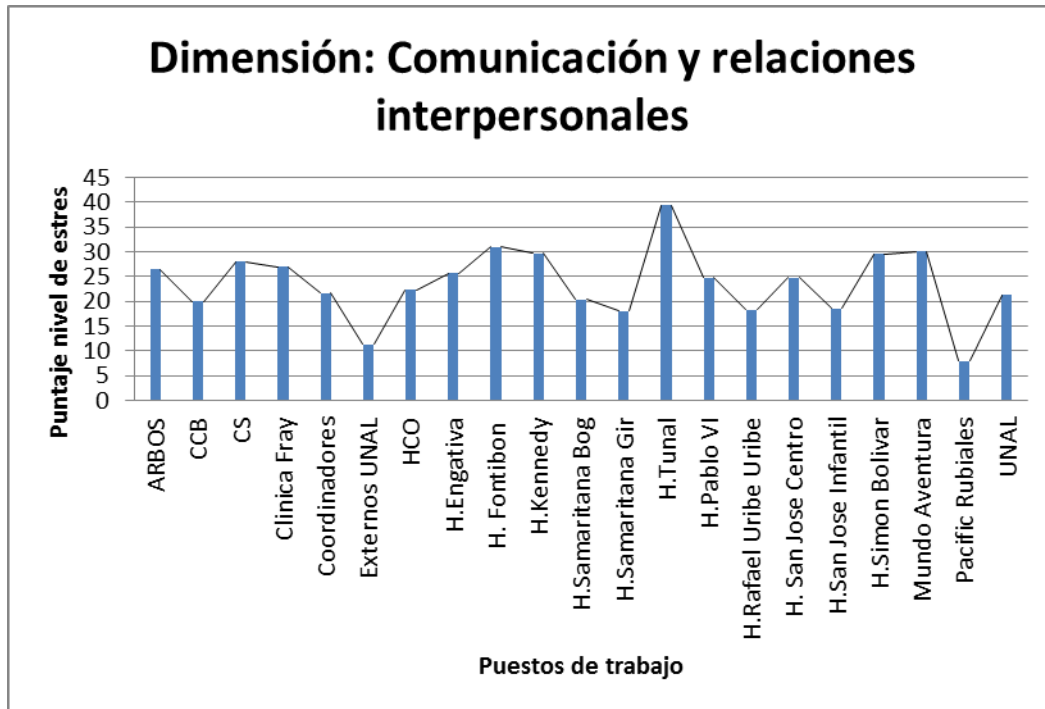
Para resumir estas dimensiones del factor de riesgo extralaboral, se consolidó en una gráfica general los puestos con los puntajes de nivel de riesgo de cada uno (Ver gráfica 15), con base en la tabla 32 los puestos de trabajo con niveles de riesgo más altos son: H. Tunal, H. Simon Bolivar, H. San Jose centro, H. Fontibon y H. Centro Oriente.

Tabla 32 Nivel de riesgo psicosocial extralaboral por puntaje

Puntaje del nivel de riesgo psicosocial extralaboral				
Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 – 100

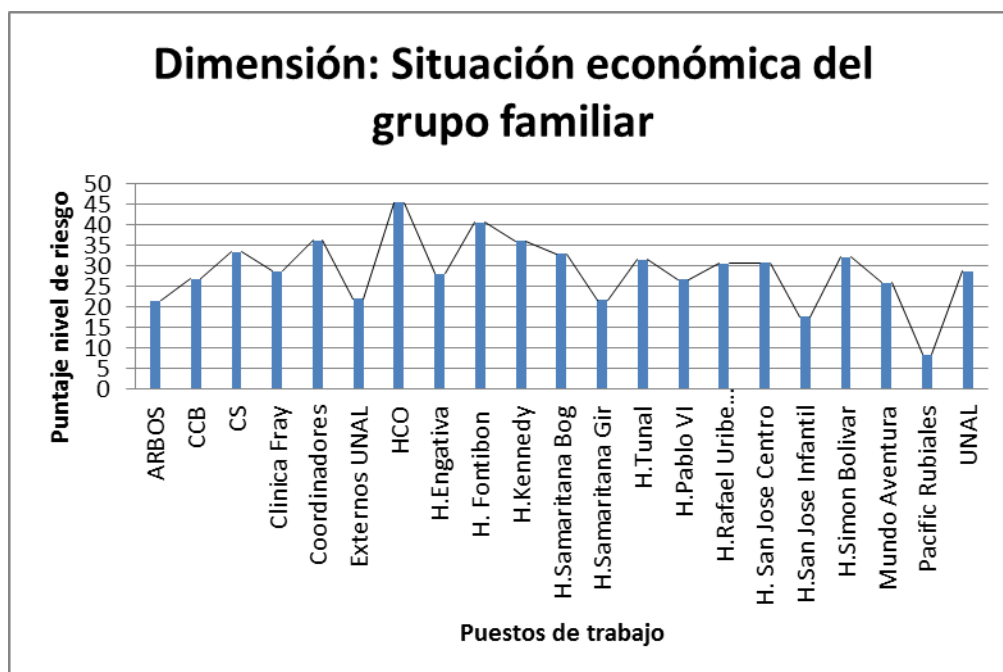
**Grafica 15 Factor de riesgo extralaboral**

Por otro lado, se va a definir las dimensiones del factor de riesgo psicosocial extralaboral, los cuales se van a desglosar según el orden del factor, a continuación se evidencia la dimensión Comunicación y relaciones interpersonales (Grafica 16).



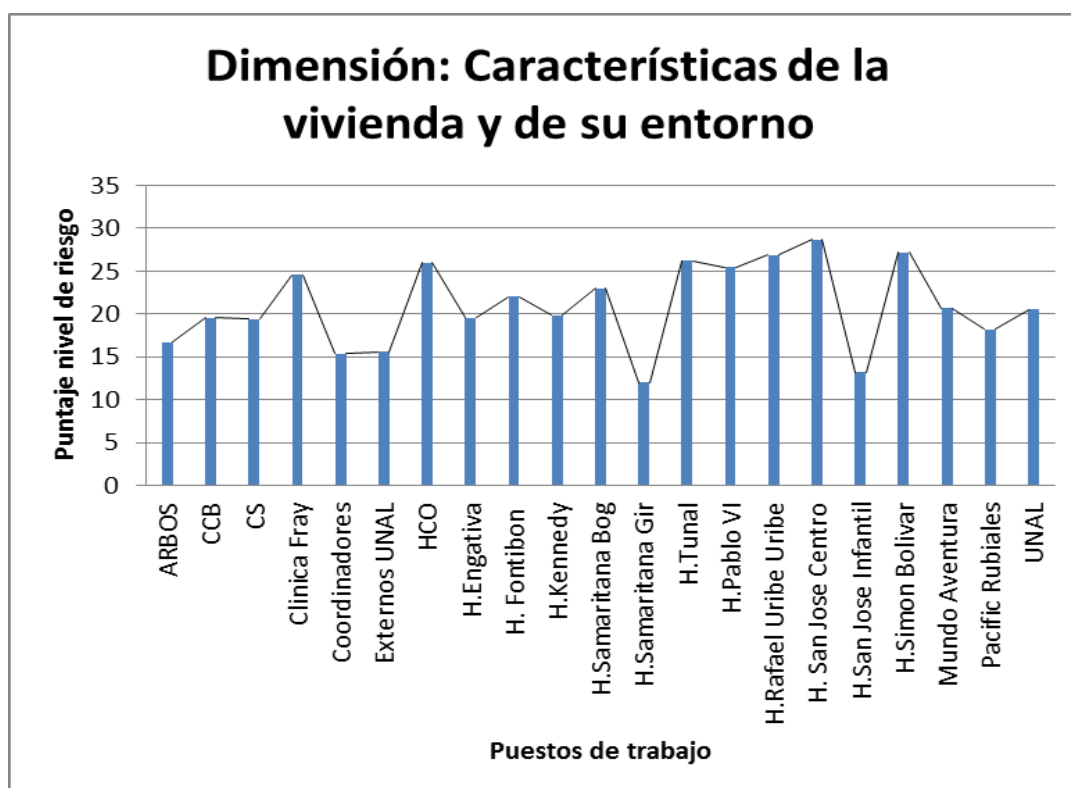
Grafica 16 Comunicación y relaciones interpersonales

En la grafica 16 se identifica con un nivel de riesgo alto el puesto H. Tunal y seguidamente en la grafica se visibiliza el orden en que se encuentran por puntaje de riesgo.



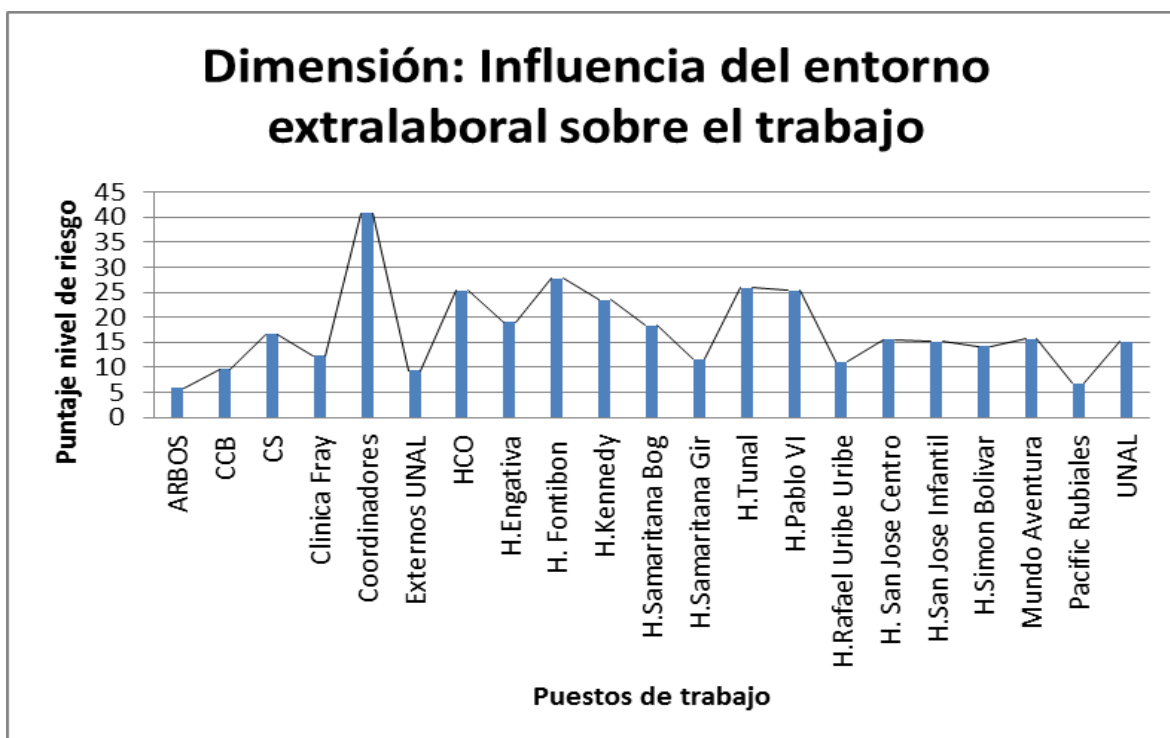
Grafica 17 Situación económica del grupo familiar

En la grafica 17 el puesto con mayor nivel de riesgo en HCO, H. Fontibón, H. Kennedy y Coordinadores.



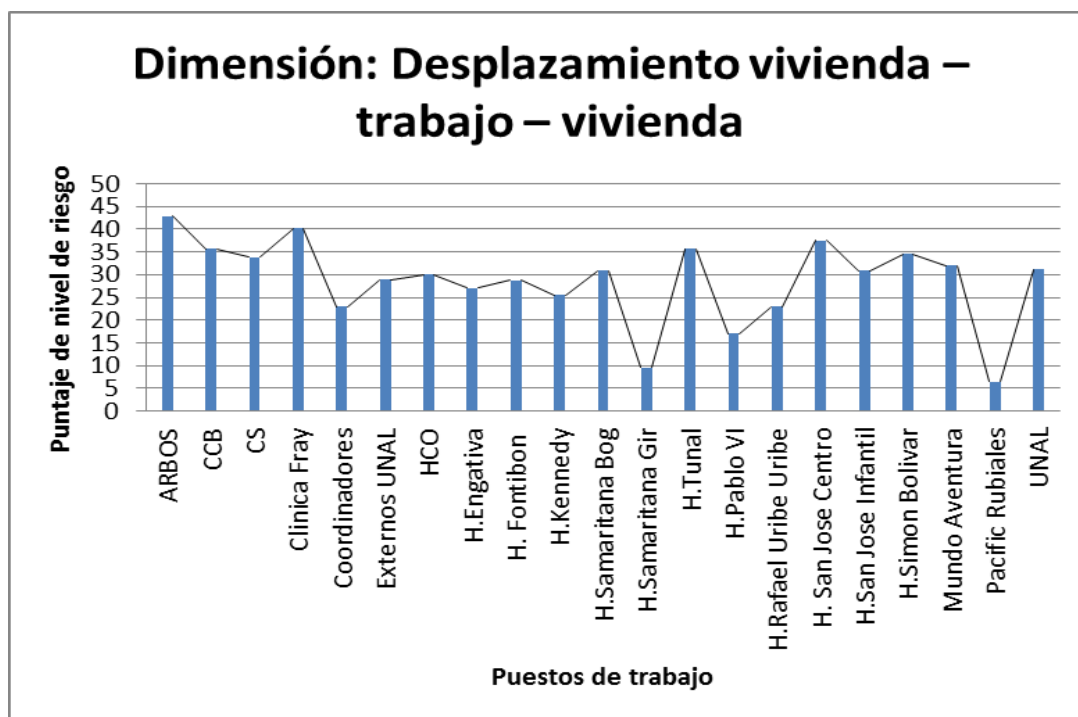
Grafica 18 Características de la vivienda

El unico puesto de la grafica 18 que tiene un nivel de riesgo considerable a pesar de que no es tan alto es el H. San Jose Centro, el numero de puestos restante se encuentran en niveles medio, bajo y muy bajo.



Grafica 19 Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

En la dimensión Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo (Ver grafica 19), el puesto con mayor grado de afectación de riesgo alto es Coordinadores, los otros puestos no tienen niveles de riesgo significativos a corto plazo.



Grafica 20 Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda

En la dimensión Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda (ver grafica 20) los puestos ARBOS, Clinica Fray, CCB, CS, H.Tunal, H. Sanjose centro y H. Simon Bolivar tienen niveles de riesgo altos, donde lo demas puestos se mantienen con niveles medios que pueden ser intervemidos a mediano plazo.

A continuacion se presenta la discusion de los resultados obtenidos en la presente investigacion de corte descriptivo. El plan de intervencion de los factores tanto intra como extralaborales aparece como anexo1. De este documento.

4.5 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en esta investigación coinciden ampliamente con los estudios empíricos anteriores con la población colombiana (Uribe & Martínez, 2013; Andrade & Gómez, 2008; Briceño, R., 2003). En todos se puede apreciar que a pesar de los grandes esfuerzos que hacen las organizaciones se siguen presentando riesgos sobretodo para la salud mental y social de los trabajadores, aunque es importante reconocer los avances en términos de salud física.

Para el caso particular de la empresa Servisión de Colombia, si bien se encuentra una situación crítica respecto a los factores de riesgo psicosociales a nivel intralaboral a diferencia de los factores extralaborales, si es importante emprender acciones para la prevención y el control de dichas situaciones en el contexto laboral. En consecuencia se proponen acciones pertinentes para dicho fin. (Ver anexo 1. Plan de intervención psicosocial).

Es recomendable desde la intervención primaria llevar a cabo actividades intervengan directamente en los factores psicosociales como causas a través de políticas organizacionales dirigidas a modificar estos factores, es importante enfocarse en la prevención y no en solo intervenciones secundarias o terciarias las cuales se enfocan en modificar conductas específicas con planes de bienestar y otros en la modificación del síntoma a través de un tratamiento (Luceño, Martín, Rubio & Díaz, 2004).

De otro lado, la vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo para la salud de los trabajadores colombianos, es sugerida por autores como Gutierrez Strauss y Viloria-Doria, 2014; Pozo & Morillejo, 2001. Esta recomendación también aplica para las actuales circunstancias de la empresa Servisión de Colombia.

En contraste con los resultados del estudio que llevo a cabo la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección social, encontraron que la forma B al ser aorientada al cargo de operativo puntua en mayor nivel con el factor control sobre el trabajo, donde se evidencia la poca participación de los colbaoradores en sus condiciones de trabajo y de sus propias capacidades (Ministerio de Protección Social, Resolución 2646 de 2008).

Uribe y Martinez (2014), encontraron en su estudio que los factores de riesgo psicosociales asociados al liderazgo y las relaciones interpersonales puntua alto. Esto significa que la salud de los trabajadores que cumplen funciones administrativas de dirección y control se ven seriamente afectados

.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las conclusiones principales derivadas de los resultados de la investigación y luego las recomendaciones para futuras investigaciones sobre el tema abordado.

5.1 Conclusiones

1º. Respecto a la pregunta de investigación se puede responder en términos generales que los factores que más afectan el bienestar de los colaboradores son los intralaborales, los cuales tuvieron un puntaje alto en el factor de riesgo a

comparación de los factores extralaborales, los cuales se encuentran en un nivel medio.

Sin embargo, se encontró específicamente en cuanto a los factores intralaborales las dimensiones con nivel de riesgo más alto son: Control sobre el trabajo y demandas del trabajo, encontrando que los puestos en este factor intralaboral con más riesgo son el Hospital Rafael Uribe Uribe, CFBC, CS, Simon Bolivar, Mundo aventura y Tunal, el numero de puestos restantes se asumen con un nivel de riesgo medio, bajo o muy bajo, los cuales tambien es importante tenerlos en cuenta por prevención de que lleguen a niveles altos de riesgo.

Por otro lado, en el factor de riesgo extralaboral que presenta un nivel medio de riesgo las dimensiones con mayor nivel de afectación son: Tiempo fuera del trabajo, Comunicación y relaciones interpersonales, Características de la vivienda y de su entorno, Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

En cuanto los puestos con mayor afectación en los factores extralaborales estan: Arbos, H.Tunal, H.Simon Bolivar, H. San Jose centro, H. Fontibon y H. Centro Oriente.

En la empresa Servisión de Colombia se busca precisar los factores y los puestos con más nivel de riesgo para generar intervenciones a nivel del área de bienestar psicosocial de la empresa para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.

2º. En cuanto al objetivo general que se propuso para esta investigación se logró evaluar y proponer un plan de intervención para la organización, identificando plenamente con dos instrumentos seleccionados de la batería de riesgo

psicosocial, los factores intralaborales y extralaborales que presentaban los puestos de trabajo de la organización, útiles para implementar nuevas metodologías que mejoren el bienestar de los colaboradores en todos los ámbitos de sus vidas.

3º. En lo que tiene que ver con los objetivos específicos se lograron totalmente pues se realizó la identificación y el análisis de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales de cada uno de los puestos de trabajo de la organización, así mismo, con el análisis de los resultados se logró proponer un plan de intervención como recomendación para la empresa.

Además, se pudo relacionar el tema con los fundamentos de la psicología del trabajo y las organizaciones, usando herramientas que son útiles para identificar estos factores de riesgo.

5. 2 Recomendaciones

En primer lugar, se recomienda para la empresa Servisión de Colombia diseñar e implementar a corto, mediano y largo plazo el conjunto de actividades de prevención de los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales que se proponen en el anexo 1 de esta investigación.

En segundo lugar, teniendo en cuenta los lineamientos del ministerio de protección social de la resolución 2646 de 2008, que se garantice la evaluación anual de estos factores de riesgo psicosocial en la organización para hacer seguimiento al

control y prevención de los factores de riesgo psicosocial a que está expuesta la población trabajadores en esta empresa, ya que por motivos del fenómeno de rotación de personal sería importante aplicar de nuevo los instrumentos para hacer una comparación sobre el impacto del plan de intervención para mejorar los niveles de riesgo en los colaboradores y en cada puesto de trabajo.

REFERENCIAS

Andrade Jaramillo, V., & Gómez, I. (2008). Salud laboral investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 9-25.

Briceño, L (2003). Prevención de riesgos ocupacionales en empresas Colombianas. *Rev. Ciencias de la Salud / Bogotá (Colombia)* 1 (1): 13-30

Cavanzo Rodriguez, S (2004). Evolución histórica de la salud ocupacional y sus principales efectos en el sistema Colombiano, *Universidad de la sabana-Facultad de derecho*.

Charria, V; Sarsosa, K; Arenas, F (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación, *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*; 29(4): 380-391.

Chávez, J (2004). *Desarrollo tecnológico en la primera revolución industrial*. Norba, Revista de historia (17), p. 99-109.

Comisión Europea (1999). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?.* Empleo y asuntos sociales. Sacado de: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20euro%20Estres%20Laboral.pdf

Correa, E. (2013). *Psicología organizacional y del trabajo: Aproximación histórica, conceptual y principales tendencias* (tesis de pregrado). Universidad ICESI, Santiago de Cali, Colombia.

Forero, E & Perilla, L (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional, *Acta Colombiana de Psicología*, núm. 11, 2004, pp. 5-22.

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud organizacional. *Revista Perú Med Exp Salud Pública*. 29(2), 237-41.

Gutiérrez, A., & Vilorio-Daza, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30 (1), 5-7.

Luceño Moreno, L; Martín Gracias, J; Rubio Valdehita, S & Díaz Ramiro, E (2004). "Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad". Universidad Complutense de Madrid, *edupsykhé*, 3(1), 95-108.

Ministerio de Protección Social. República de Colombia (2010). *Batería instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial*.

Ministerio de la Protección Social. Colombia. (2008). Resolución 2646 del 2008. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Moreno Jiménez, B., y Báez León, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Ministerio de Trabajo e Inmigración*.

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.

Ministerio de trabajo (2014) Decreto 1443 de 2014, Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.

Ministerios de protección social (2008-2012). *Plan Nacional de Salud Ocupacional*.
Extraído de:
<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20nacional%20de%20salud%20ocupacional.pdf>

OMS (2010). *Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelos de la OMS*
http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

Pozo Muñoz, C; Morillejo, E A; (2001). Análisis de los factores psicosociales de riesgo en los profesionales dedicados al cuidado de la salud. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17() 273-293. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318273002>

Uribe, A. F., & Martínez, A.M. (2013). Factores de riesgo intralaboral en una institución de salud nivel III de la ciudad de Santander. *Revista Interamericana de psicología ocupacional*, 32 (2), 56-68.

Organización Internacional del trabajo, OIT (2010). Programa laboral: Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_179361.pdf

Porras Velásquez, N. (2009). Elementos básicos para el análisis de la cultura de las organizaciones desde la psicología. *Tesis psicológica* 4(1), 36-56.

Porras Velásquez, N. (2012). La realidad organizacional: Desde la perspectiva psicosocial. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 5(1), 7-18.

Porras Velasquez, N. (2013). Inserción laboral y salud mental: una reflexión desde la psicología del trabajo. *Tesis psicológica: Revista de la Facultad de Psicología*, 8 (2), 98-117.

Porras Velásquez, N. (2016). La psicología del trabajo en relación con la subjetividad, la inserción laboral y la salud mental. En Báez & Cols. *Salud mental y sistema de producción*. (pp. 61-108). Bogotá: Editorial Los Libertadores Fundación Universitaria.

Salanova, M (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid: Síntesis.

Villalobos, G (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo*, 6(14), 197-201.

Anexos

Anexo 1. Planeación de actividades preventivas para los factores de riesgo intralaborales.

Agente sobre el que se realiza la intervención	Objetivo	Dimensión	Recursos	Responsables	Tiempo de duración	Indicadores de logro
Intervención sobre el puesto de trabajo	Proporcionar las herramientas necesarias para fomentar el control sobre el trabajo en los puestos de la organización.	Control sobre el trabajo	1)Cartulinas 2)Marcadores	Psicólogo	2 h	*Participa activamente expresando sus opiniones sobre temas de conflicto en el puesto
Intervención Sobre el trabajador(a)	Fomentar el control sobre el trabajo en cada trabajador.	Control sobre el trabajo	Hoja de papel Folleto sobre liderazgo y participación.	Psicólogo	1 h	*Expresa adecuadamente sus críticas positivas y negativas sobre la percepción de la empresa.
Intervención sobre el puesto de trabajo	Capacitar los colaboradores sobre las exigencias del puesto de trabajo y sus implicaciones físicas y	Demandas del trabajo	Taller sobre temas específicos del puesto de trabajo	Psicólogo	2 h	Maneja adecuadamente el trabajo bajo presión.

	psicológicas.					
Intervención Sobre el trabajador(a)	Analizar que funciones y tareas generan más dificultad y presión en el trabajo.	Demandas del trabajo	Folleto sobre el tema demandas del trabajo	Psicólogo	1 h	Ejemplifica situaciones que demanden mayor dificultad en el trabajo
Intervención sobre el puesto de trabajo	Conceptualizar los aspectos principales del liderazgo	Liderazgo y relaciones interpersonales	Actividad grupal sobre el liderazgo.	Psicólogo	1 h	Mantiene una excelente disposición hacia la actividad de liderazgo.
Intervención Sobre el trabajador(a)	Identificar las características de un buen líder	Liderazgo y relaciones interpersonales	Análisis sobre las relaciones interpersonales.	Psicólogo	1 h	Se interesa por las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.
Intervención sobre el puesto de trabajo	Establecer los incentivos que tiene la empresa tanto intrínseca como extrínsecamente.	Recompensa	Identificar las recompensas que ofrece la empresa para motivar el desempeño de sus colaboradores.	Psicólogo	1 h	Reconoce los incentivos u recompensas que ofrece la empresa y propone nuevos.

Anexo 2. Planeación de actividades preventivas para los factores de riesgo extralaborales.

Agente sobre el que se realiza la intervención	Objetivo	Dimensión	Recursos	Responsables	Tiempo de duración	Indicadores de logro
Intervención sobre el puesto de trabajo	Orientar los colaboradores sobre el uso del tiempo libre y reflexionar sobre el rol en la vida.	Tiempo fuera del trabajo	*Foto de la familia *Recortes de los gustos personales *Un reloj	Psicólogo	2 h	*Demuestra un adecuado uso del tiempo libre en todas las áreas de su vida.
Intervención Sobre el puesto de trabajo	Fomentar la buena comunicación y el trabajo en equipo.	Comunicación y relaciones interpersonales	*Bombas amarillas *Vasos plásticos	Psicólogo	1 h	*Se comunica con los compañeros de trabajo y participa para lograr los objetivos.
Intervención sobre el puesto de trabajo	Establecer los componentes esenciales para un ambiente sano.	Características de la vivienda y de su entorno	Taller sobre el hogar y normas de seguridad personal	Psicólogo	1h	Reflexiona sobre la importancia del autocuidado y el hogar en la vida diaria.
Intervención Sobre el puesto de trabajo	Analizar en cada puesto los horarios y desplazamientos de los colaboradores.	Desplazamiento o vivienda-trabajo-vivienda	Realizar un mapa por puesto sobre las zonas de trabajo en relación al lugar en que residen los colaboradores	Psicólogo	1 h	Identifica los aspectos más importantes en el desplazamiento para proponer nuevas formas de incentivos empresariales.

Intervención sobre el puesto de trabajo	Reflexionar sobre las dinámicas familiares y conflictos internos.	Relaciones familiares y Situación económica del grupo familiar	*Foto de la familia *Papeles con conflictos.	Psicólogo	1 h	Comprende la importancia de mantener buenas relaciones familiares para su vida.
Intervención sobre el puesto de trabajo	Analizar los aspectos fuera del trabajo que influyen en el desempeño de los colaboradores.	Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Tarjetas marcadas con conflictos externos Hoja de papel	Psicólogo	1 h	Reconoce la importancia de manejar los conflictos externos para mejorar su desempeño en el trabajo.

En segundo lugar, es necesario y oportuno señalar que el psicólogo o psicóloga que se desempeña en área de las organizaciones empresariales no solo utilice y aplique “conceptos” de última moda para la modificación del comportamiento humano en el contexto laboral sino que indague en profundidad sobre los supuestos epistemológicos de dichas herramientas de gestión humana.

Finalmente, se recomienda a la facultad crear un centro de investigación e intervención en el comportamiento humano en las organizaciones colombianas para ofrecer asesorías y consultoría especializada que integre las prácticas profesionales y la investigación aplicada a problemas significativos de la realidad empresarial del país.

ANEXO 2

Baremos de las dimensiones intralaborales forma B

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100

Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

ANEXO 3

Baremos para los dominios intralaborales forma B

	Sin riesgo o despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

ANEXO 4

Baremos para el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B

Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

ANEXO 5

Baremos de las dimensiones extralaborales

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 29	0	1	2	3	4
2, 3, 6, 24, 26, 28, 30, 31	4	3	2	1	0

ANEXO 6

Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

Dimensiones	Ítems
Tiempo fuera del trabajo	14, 15, 16, 17
Relaciones familiares	22, 25, 27
Comunicación y relaciones interpersonales	18, 19, 20, 21, 23
Situación económica del grupo familiar	29, 30, 31
Características de la vivienda y de su entorno	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	24, 26, 28
Desplazamiento vivienda. Trabajo. Vivienda	1, 2, 3, 4

ANEXO 7

Factores de transformación para las dimensiones y para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral.

Dimensiones	Tiempo fuera del trabajo	16
	Relaciones familiares	12
	Comunicación y relaciones interpersonales	20
	Situación económica del grupo familiar	12
	Características de la vivienda y de su entorno	36
	Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo	12
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	16
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral		124

ANEXO 8

Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral, para trabajadores de cargos auxiliares y operarios.

Dimensiones	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Comunicación y relaciones Interpersonales	0,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 100
Situación económica	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Características de la vivienda	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 16,7	16,8 - 27,8	27,9 - 100

y de su entorno					
Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Desplazamiento vivienda –trabajo- vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral	0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 - 100

ANEXO 9

Baremos para el puntaje total general de factores de riesgo psicosocial

Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma B</i>	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
y cuestionario de factores de riesgo extra laboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100

ANEXO 10

Puntaje total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial(Suma intra y extra)	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
	616	512

ANEXO 11**PROGRAMA DE GESTIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Con mi firma doy autorización expresa para que el área de GESTIÓN INTEGRAL-TALENTO HUMANO, de SERVISON DE COLOMBIA, pueda aplicarme la batería de evaluación de factores psicosociales.

Se me informa que esta batería de pruebas está avalada como instrumento de medición por el Ministerio de Protección Social de Colombia, y que los datos obtenidos, no serán utilizados para afectar mis condiciones contractuales y se usaran única y exclusivamente para fines inherentes a Salud Ocupacional, en las que como trabajador participaría de acuerdo a los resultados.

Dado el carácter confidencial de los resultados individuales de la evaluación, esta información será incluida en la historia clínica ocupacional de cada trabajador.

La responsabilidad de proteger la confidencialidad de la información, estará a cargo de SOMEDE LTDA, que la compañía asigna para la guarda y custodia de las historias clínicas ocupacionales. (Artículo 16 de la Resolución 2345 de 2007).

La información individual solo podrá ser conocida por otra instancia de la empresa o por las instituciones de seguridad social a las que me encuentro afiliado, únicamente con mi consentimiento y autorización por escrito, y solo por intermedio del médico o psicólogo (a) especialistas en salud ocupacional del área meduca encargados de la evaluación en SERVISON DE COLOMBIA.

Como trabajador puedo conocer los resultados de la evaluación de factores psicosociales mediante informe por parte del psicólogo (a) que me evaluó cuando esto se requiera.

La información de estadísticas generales de los resultados de la evaluación será presentada al interior de SERVISON DE COLOMBIA por el psicólogo evaluador, garantizando la confidencialidad de la información individual.

Expreso que he leído totalmente el presente consentimiento y que se me ha explicado las implicaciones de los hallazgos en este tipo de pruebas. En constancia de lo anterior firmo a los días del mes _____

NOMBRE DEL TRABAJADOR

FIRMA DEL TRABAJADOR

C.C

